

SERVICIO EN RESTAURANTE

MF1052_2

MF1052_2 SERVICIO EN RESTAURANTE 130h.

Nivel de cualificación profesional: 2

UF0258 SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO Y MISE EN PLACE EN EL RESTAURANTE 40h.

UF0259 SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE 50h.

UF0260 FACTURACIÓN Y CIERRE DE ACTIVIDAD EN RESTAURANTE 40h.

SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO Y MISE EN PLACE EN EL RESTAURANTE. (UF0258)

MF1052_2

Nivel de cualificación profesional: 2

UNIDAD FORMATIVA 1 Código: UF0258

UA.1 EL RESTAURANTE

DEFINICIÓN DE RESTAURANTE

Restaurante, según la ordenación turística de restaurantes (**Orden del 17 de marzo de 1965**), en su Artículo 1º queda definido como: "aquellos establecimientos, cualquiera que sea su denominación, que sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local"

HISTORIA DEL RESTAURANTE

Es muy difícil tratar de determinar a ciencia cierta, el inicio de los restaurantes. Se sabe que los "Menús" eran conocidos hace más de 6.000 años en la antigua Babilonia.

Existen testimonios de un documento escrito, hallado en Egipto el año 512 A.C, que relata ciertos hechos acerca de viajeros que pudieron comer y beber en albergues públicos.

En la antigua Roma existieron los "thermopoliums" algo así como un snack-bar así como las tabernas para público en General, donde servían un menú básico con vino.

En 1785, **Monsieur Boulanger Carpentier** abrió el primer establecimiento restaurante, en la calle Des Poulies en París. Boulanger hizo pintar en la puerta: "Venid ad me ommis qui stomacho laboratis, ego restaurabo vos", que significa Venid a mí los que sufrís del estómago, que yo os restauraré.



Si Boulanger fue el pionero en el servicio de restauración, años más tarde, **Antoine Beauvilliers**, Conde de Provença, abrió su propio restaurante y establecería en su libro "**L'art du Cuisinier**", las normas del arte culinario y **Jean Anthelme Brillat-Savarin**, quien frecuentaba el restaurante de Beauvilliers, el que destacaría los cuatro requisitos claves del negocio: **ambiente elegante, servicio amable, cocina superior, y bodega selecta.**

El arte de la restauración está íntimamente relacionado con la historia de Francia y uno de los motivos por los que este negocio se multiplicó por las tierras galas, lo encontramos en la propia Revolución Francesa (1789).

La proclamación de la República terminó con el empleo de los cocineros que trabajaban para la nobleza, ello supuso que para continuar ejerciendo su profesión tuvieran que abrir sus propios establecimientos. Por otro lado, estos espacios, fueron los lugares ideales para que la nueva burguesía liberal, los utilizara para reunirse y frecuentarlos ya que representaban la distinción y el refinamiento. A partir de 1800 comenzó a ser popular el comer fuera de casa, por comodidad y porque estaba la moda establecida por el hotelero César Ritz.

El restaurante más antiguo de España y del mundo según el Libro Guinness de los Récords, se encuentra en Madrid. Fundado en 1725 como una posada, el dueño original fue un cocinero francés llamado Jean **Botín**, que realizó una reforma en la planta baja del número 17 de la Calle Cuchilleros.

QUEDAN EXCLUIDOS COMO RESTAURANTE

- Comedores universitarios
- Las cantinas escolares
- Los comedores de empresa
- Los servicios de comedor de un hotel
- Las cafeterías que están sujetas a lo dispuesto en su ordenación



1.1 EL RESTAURANTE TRADICIONAL COMO ESTABLECIMIENTO Y COMO DEPARTAMENTO

Los restaurantes son establecimientos debidamente equipados que disponen de zonas de cocina y salón – comedor, en los que se ofrece una variedad gastronómica con posibles elecciones para consumirse y ser servidas en el mismo local, los platos que se elaboran caben resaltar las preparaciones tradicionales a base de productos frescos y el servicio directo, personal y familiar, individualmente en función de la demanda del cliente y con una calidad representativa del restaurante.

En este tipo de establecimientos encontramos un servicio de camareros, una decoración, música de fondo, etc., de acuerdo al tipo y categoría del establecimiento.

El restaurante también puede estar ensamblado en una estructura departamental como ocurre en diferentes establecimientos hoteleros. En este caso se tratará de un departamento más y deberá de interrelacionarse con los diferentes departamentos del establecimiento.



1.2 CARACTERÍSTICAS

La característica de los restaurantes tradicionales está basada en su oferta de la cocina clásica y en un servicio atento. El uso de productos, técnicas de elaboración y recetas tradicionales y de costumbres gastronómicas de la zona, completan generalmente las elaboraciones culinarias.

En la mayoría de ocasiones, además de ofrecer una oferta gastronómica determinada, el entorno, la decoración y el equipamiento gira en torno a estereotipos típicos de la región.

Dentro de este gran grupo podríamos considerar, por ejemplo, restaurantes, mesones, fondas, casas de comidas o tabernas.



1.3 UBICACIÓN

La Ubicación del restaurante suele ser en zonas estratégicas y de gran afluencia público, por ejemplo :

- Centro de ciudades o zonas de atracción turística y cultural.
- Cerca de instalaciones deportivas.
- Zonas de gran movimiento empresarial.
- En lugares de fácil acceso en cuanto a medios de comunicación.
- Con zonas de aparcamiento suficientes y seguras.



1.4 DIMENSIONES

No se deben "sobre-dimensionar" las posibilidades del local, cada persona necesita su espacio alrededor al igual que el personal de servicio pueda trabajar cómodamente y más cuando se está alimentando.

Las dimensiones ideales para satisfacer tanto las necesidades del cliente como del trabajador pueden ser aproximadamente las siguientes:

- Cocina y office representan 1/3 del total de la superficie.
- Sala o comedor ocupa los 2/3 restantes.

Así se quedarían las medidas idóneas para el aforo apropiado según el tipo de servicio a realizar:

- Servicio tradicional: entre 1,2 y 1,5 m² por plaza.
- Servicio de banquetes: entre 0,8 y 1 m² por plaza.
- Servicio de buffet. Entre 1,5 y 2 m² por plaza

Las dimensiones para la cocina serán:

- Zona de cocina de 0,28 m² a 0,32 m²
- Zona de office 0,1 m²
- Zona de bodega 0,04 m²



1.5 AMBIENTACIÓN

La ambientación que se le dará al restaurante es otro factor a tener en cuenta, pues con ella se busca un público determinado al que se quiere atraer

Tanto la iluminación, el mobiliario, el vestuario del personal, y todos los elementos que intervienen en la decoración y la imagen del local, estarán acordes con la filosofía elegida, según los estilos culinarios ofertados y el público al que se dirige.

El fin es crear un ambiente acogedor y placentero donde el cliente se sienta cómodo y conseguir un espacio agradable.

1.6 VENTILACIÓN

A ser posible la ventilación ha de ser natural, lo ideal es poseer ventanales, que al abrirse el aire fluya fácilmente. Si no fuera posible, se contará con un sistema de ventilación forzada para aclimatar el establecimiento. Esto se consigue por medio de maquinaria de refrigeración / calefacción destinada a tal fin, para eliminar los olores viciados y los que eventualmente puedan provenir de la cocina.

Existe una normativa nacional, el reglamento aplicable RITE (Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios), la calidad del aire en bares y restaurantes debe ser IDA 3 (aire de calidad media), que se relaciona con un caudal mínimo de renovación de 8 l/segundo y por persona.

Las ventilaciones de las diferentes zonas del establecimiento deben ser independientes, evitando la contaminación cruzada.



1.7 LIMPIEZA

En los restaurantes, establecimientos donde se sirven alimentos y bebidas, la limpieza es una máxima a tener en cuenta.

Todos los equipos, maquinaria, utensilios e instalaciones que entran en contacto con los alimentos, deben guardar una serie de normas para garantizar la salubridad de lo que se sirve. Con la limpieza no sólo se elimina la suciedad, sino que también se esteriliza.



La limpieza puede ser:

Física. Eliminando la suciedad visible.

Química. Implica la destrucción de la suciedad no visible y con ello los malos olores correspondientes.

Microbiológica. Supone la destrucción de todos los organismos patógenos.

1.8 ILUMINACIÓN

Lo fundamental y siempre que sea posible deberemos aprovechar la luz natural. Si no fuese posible usaremos luz artificial lo mas parecido a la natural, creando diferentes ambientes jugando con la intensidad de la misma.

La iluminación debe ser cómoda para los clientes, regulada de forma a los colores del establecimiento.

Así en los establecimientos de comida rápida la iluminación debe ser alta y los colores que refleje deben ser vivos.

En cambio, en un restaurante en el que el cliente busque intimidad y calidez y en el que se va a pasar más tiempo, es recomendable atenuar la luz ambiental o de fondo y ampliar ésta en las mesas.



1.9 INSONORIZACIÓN

Según la normativa vigente establecida en el Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el anterior CTE (Código Técnico de la Edificación) en locales públicos y privados, establece el límite de decibelios permitidos es de 55 dBA, por lo que los edificios y locales de nueva construcción deberán estar provistos de nuevos materiales acústicos que permitan una adecuada insonorización.

Según la normativa vigente, los edificios y locales de nueva construcción deberán estar provistos de materiales acústicos que permitan una adecuada insonorización, como puede ser paneles de sonido, doble acristalamiento, etc.

El silencio y la calma son las bases del confort de un restaurante. Si se incorporan elementos musicales, deben estar acordes en volumen y ritmo con el conjunto armónico de decoración y tipo de servicio.



1.10 DEFINICIÓN, CARACTERIZACIÓN Y MODELOS DE ORGANIZACIÓN DE SUS DIFERENTES TIPOS

Como ya hemos definido anteriormente, los restaurantes son:

Establecimientos que cualquiera que sea su denominación sirven al público mediante precio comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo lugar o fuera de las instalaciones

Cabe recordar que dentro de este gran grupo podríamos considerar restaurantes a los mesones, fondas, casas de comidas, tabernas, cantinas, bar restaurante, etc.

Por otro lado, han surgido han surgido establecimientos a raíz de las nuevas tendencias, modas, costumbres, etc., basado en los cambios de vida de la sociedad actual. Esto ha hecho que hayan aparecido nuevas ofertas utilizadas para prestar el servicio según las necesidades que el consumidor demanda.

Los factores que han influido en el desarrollo de los nuevos hábitos alimenticios han sido los siguientes:

- La incorporación de la mujer al mercado laboral.
- Un importante crecimiento económico.
- La aparición de ciudades dormitorio
- Los cambios en el mercado laboral y la disminución de los tiempos de comida.
- La globalización de la cultura, influencia del modo de vida anglosajón.

1.10.1 CARACTERÍSTICAS - SEGÚN SU CATEGORÍA

Según la Orden del 17 de marzo de 1965 por lo que se aprueba la ordenación turística de restaurantes, éstos se dividen en, cinco, cuatro, tres, dos y un tenedor, colocados verticalmente, uno al lado del otro.



- **Lujo:** cinco tenedores
- **Primera:** cuatro tenedores
- **Segunda:** tres tenedores
- **Tercera:** dos tenedores
- **Cuarta:** un tenedor

LA CATEGORÍA DEL RESTAURANTE DEBERÁ IR REFLEJADA EN:

- En el exterior de los establecimientos.
- En la propaganda impresa.
- En las cartas y menús.
- En las facturas

Se consignará en forma que no deje lugar a dudas la categoría asignada por la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas o, en su caso, la provisional otorgada por la Delegación Provincial de Información y Turismo, mediante el distintivo que corresponda.

RESTAURANTES DE LUJO O CINCO TENEDORES

- Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicio
- Guardarropa, vestíbulo o sala de espera, donde se podrá instalar un bar
- Comedor con superficie adecuada a su capacidad que permita un eficaz servicio
- Teléfono en cabina aislada
- Aire acondicionado
- Servicios sanitarios independientes con instalaciones de lujo para señoras y caballeros y con agua caliente y fría en los lavabos
- Ascensor si el establecimiento ocupa una segunda planta u otra superior del edificio
- Decoración en armonía y vajilla, cristalería y mantelería de gran calidad
- Elementos auxiliares como flameadores, cubre-fuentes, mesas...
- La cocina dispondrá de almacén, bodega con cámara frigorífica, despensa, cuarto frío con cámaras para carnes y pescados, mesa caliente, hornos, gratinador, parrilla, batería de primera calidad y fregaderos
- Extracción de humos y vahos garantizada en todo momento
- Se ofrecerá una gran carta con variedad de platos de la cocina internacional y otros típicos de la cocina española
- La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio
- El personal de servicio debidamente uniformado
- El primer jefe de comedor deberá conocer los idiomas francés e inglés

RESTAURANTES DE PRIMERA O CUATRO TENEDORES

- Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicio
- Guardarropa y teléfono
- Comedor con superficie adecuada a su capacidad que permita un eficaz servicio
- Calefacción y refrigeración
- Muebles, cuadros, alfombras, lámparas, cubertería, vajilla, cristalería y mantelería de primera calidad
- Servicios independientes para señoras y caballeros con agua caliente y fría en los lavabos
- Aseos independientes para el personal de servicio.

- La cocina dispondrá de cámara frigorífica para pescados y carnes por separado, horno, despensa, almacén, bodega, fregaderos y batería de buena calidad.
- Estará asegurada la ventilación de la cocina directamente al exterior o con extractores de humos y vahos
- Los platos que lo requieran saldrán de la cocina con cubrefuentes
- La carta contendrá platos de la cocina internacional y otros típicos de la española
- Dispondrá de ascensor para el uso de los clientes si ocupa una tercera planta u otra superior
- El personal de servicio debidamente uniformado
- El jefe del comedor deberá conocer los idiomas francés e inglés



RESTAURANTES DE SEGUNDA O TRES TENEDORES

- Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicio
- Guardarropa y teléfono
- Comedor con superficie adecuada a su capacidad
- Calefacción
- Muebles, cubertería, vajillas, cristalería y mantelería de calidad
- Servicios sanitarios independientes para señoras y caballeros con agua caliente y fría en los lavabos
- Aseos para el personal de servicio
- La cocina dispondrá de cámara frigorífica, despensa, almacén, bodega, fregaderos y batería de calidad
- Asegurar la ventilación directamente al exterior o con extractores de humos
- La carta estará en consonancia con la categoría del establecimiento
- Personal de servicio debidamente uniformado
- El jefe de comedor deberá conocer el idioma francés o inglés

RESTAURANTES DE TERCERA O DOS TENEDORES

- Comedor con superficie adecuada a su capacidad
- Teléfono
- Muebles apropiados
- Cubertería inoxidable, vajilla de loza o vidrio irrompible, cristalería sencilla y en buen estado de conservación, mantelería con servilletas de tela o papel
- Servicios sanitarios independientes para señoras y caballeros con lavabos
- La cocina dispondrá de fregaderos con agua corriente, cámara frigorífica o nevera, despensa, buena batería y extractor de humos si la ventilación no fuese directa al exterior
- El personal que tenga contacto con el público deberá presentarse, cuando menos, con chaqueta blanca
- Carta sencilla, pero con varios platos



RESTAURANTES DE CUARTA O UN TENEDOR

- Comedor independiente de la cocina
- Cubertería inoxidable, vajilla de loza o vidrio irrompible, cristalería sencilla en buen estado de conservación, servilletas de tela o papel
- Servicios sanitarios decorosos
- Personal perfectamente aseado
- Carta sencilla, pero con varios platos



1.11 CARACTERÍSTICAS SEGÚN TIPO DE OFERTA FORMULA RESTAURACIÓN

1.11.1 RESTAURACIÓN TRADICIONAL

Oferta basada en la cocina clásica, uso de productos, técnicas de elaboración y recetas tradicionales y de costumbres gastronómicas de la zona, generalmente con servicio en mesa.

En la mayoría de ocasiones, además de ofrecer una oferta gastronómica determinada, el entorno, la decoración y el equipamiento gira alrededor de los estereotipos típicos de la región.

Dentro de este gran grupo podríamos considerar, por ejemplo, restaurantes, mesones, fondas, casas de comidas o tabernas.

1.11.2 NEO RESTAURACIÓN

Término que abarca, a grandes rasgos, un conjunto de nuevas fórmulas de restauración que nacen con la intención de cubrir las necesidades alimenticias de la sociedad actual.

Condicionada por la poca disponibilidad de tiempo para comer por motivo de trabajo o estudios, y una búsqueda de flexibilidad horaria que le permitan consumir cualquier producto a cualquier hora del día.

Entre este tipo de establecimientos podemos encontrar:

- Fast-Food
- Takeaway
- Delivery food
- Vending etc.



TAKE AWAY.

Permite disponer de alimentos recién hechos que se pueden consumir en el propio hogar, son productos de elaboración sencilla.

Algunas empresas de éstas son Telepizza, Burguer King, etc.

FAST-FOOD.

Se trata de comida de elaboración rápida y sencilla, son productos como las hamburguesas, las pizzas o los bocadillos, lo que supone una ventaja para el consumidor ya que ahorra tiempo tanto en el proceso productivo como en el servicio.



DELIVERY FOOD.

A la ventaja de poder consumir los alimentos en el propio domicilio, se añade el hecho de que son transportados directamente por el proveedor hasta nuestro hogar

RESTAURANTE BUFFET

En un buffet, el comensal encuentra todo tipo de variedades gastronómicas, tanto comida fría como caliente, lista para ser consumida en mesas de grandes dimensiones. De esta manera, cada persona puede servirse lo que desea y en la cantidad que quiera.

SELF-SERVICE

En este formato, el cliente recorre el mostrador, generalmente portando una bandeja que lleva sobre un carril, en el cual están expuestos los alimentos. Este lineal finaliza en un punto de facturación en el cual el cliente debe abonar su cuenta.



TEMÁTICO

Establecimiento especializado en ofrecer un tipo de comida relacionado con una cultura o país determinado -mexicana, americana o árabe-, pero también encontramos casos en los que la característica temática viene dada por un tema, como por ejemplo el deporte, la música o el cine cuya característica fundamental es que todos los elementos se desarrollan según un único tema. Bien sea música, deporte, cine...

MONO PRODUCTO

Son aquellos cuya única oferta gastronómica gira en torno a un único producto. Éstos, a su vez y según el tipo de oferta, pueden dividirse en: restauración tradicional (marisquería, arrocería...) o neo restauración (hamburguesería, bocatería, pizzería, creperías...)

EL VENDING

Se trata de la forma básica de venta automática, ya no solamente de comida y de bebida, sino también de otros productos como por ejemplo el tabaco, carretes fotográficos, ...

LOS DRUG STORE

Los Drug Store son un tipo de establecimiento conformados por una suculenta oferta de productos que van desde los propios servicios hosteleros a artículos tan diferentes como prensa, librería o artículos de regalo, etc.

LA FRANQUICIA

Es un contrato mercantil entre dos empresarios, franquiciador y franquiciado, por el cual el franquiciador, cede el derecho a explotar en exclusiva un modelo de negocio, utilizando su marca para distribuir sus bienes o servicios bajo unas directrices de la marca a cambio de una serie de contra prestaciones económicas

1.12 DEONTOLOGÍA ELEMENTAL DE DE SALA DE RESTAURANTE LOS PROFESIONALES

Las personas que se dediquen a la hostelería para llevar a cabo su labor de una forma satisfactoria han de poseer una serie de normas o aptitudes y actitudes.

Algunas son innatas en las personas, y otras, en cambio deberán de aprenderse.



1.12.1 TIPOS DE NORMAS O APTITUDES

Una aptitud es una habilidad o capacidad que hace apto a una persona para realizar una tarea concreta.

Entre las aptitudes podemos destacar:

- **FÍSICAS**
- **MORALES**
- **INTELECTUALES**
- **PROFESIONALES**

Aptitudes físicas

- Buena salud
- Resistencia física
- Fortaleza
- Ser hábil en sus gestos
- Ser elegante y buena presencia



Aptitudes morales

- Ser honesto y honrado
- Compañerismo
- Educado, agradable y respetuoso
- Tener cortesía y saber transmitirla
- Ser hospitalario

Aptitudes intelectuales

- Facilidad de expresión
- Hablar una lengua extranjera
- Tener buena memoria
- Poseer cultura general

Aptitudes profesionales

- Organizado en el trabajo
- Controlar las técnicas de la profesión
- Responsable en el trabajo
- Psicología en el trato al cliente
- Disciplina y subordinación
- Dominio de uno mismo
- Sentido de la profesión



1.12.2. ACTITUDES



En un restaurante, como en toda empresa, existen unos principios funcionales o actitudes que deben ser tenidos en cuenta por todo el personal.

Una actitud es una postura o forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas.

Disciplina: Algo que hay que cuidar desde la dirección de todos los departamentos. El trabajador también deberá tener sentido de la disciplina, no solo en relación con sus superiores, sino también en el desarrollo de sus tareas.

Orden: imprescindible para que el trabajo salga adelante en el tiempo preciso, con puntualidad, y con respuesta inmediata para cualquier contratiempo que pueda surgir.

Economía: para evitar pérdidas o hacer gastos inútiles. Tanto en uso del material, como en movimientos innecesarios del personal por las dependencias de la sala (ahorrar trabajo).



Autoridad: La persona al cargo de la sala, normalmente el Maître, debe saber hacer buen uso de ella, ganándose primero el respeto de los camareros a su cargo, para que tomen sus decisiones como estrictamente profesionales y no personales.

Jerarquía: respetara la categoría del personal según el trabajo y las responsabilidades a cada un@ encomendadas, hecha según sus conocimientos, habilidades, capacidades y experiencia.



1.13 COMPETENCIAS BÁSICAS DE LOS PROFESIONALES DE SALA DE RESTAURANTE.

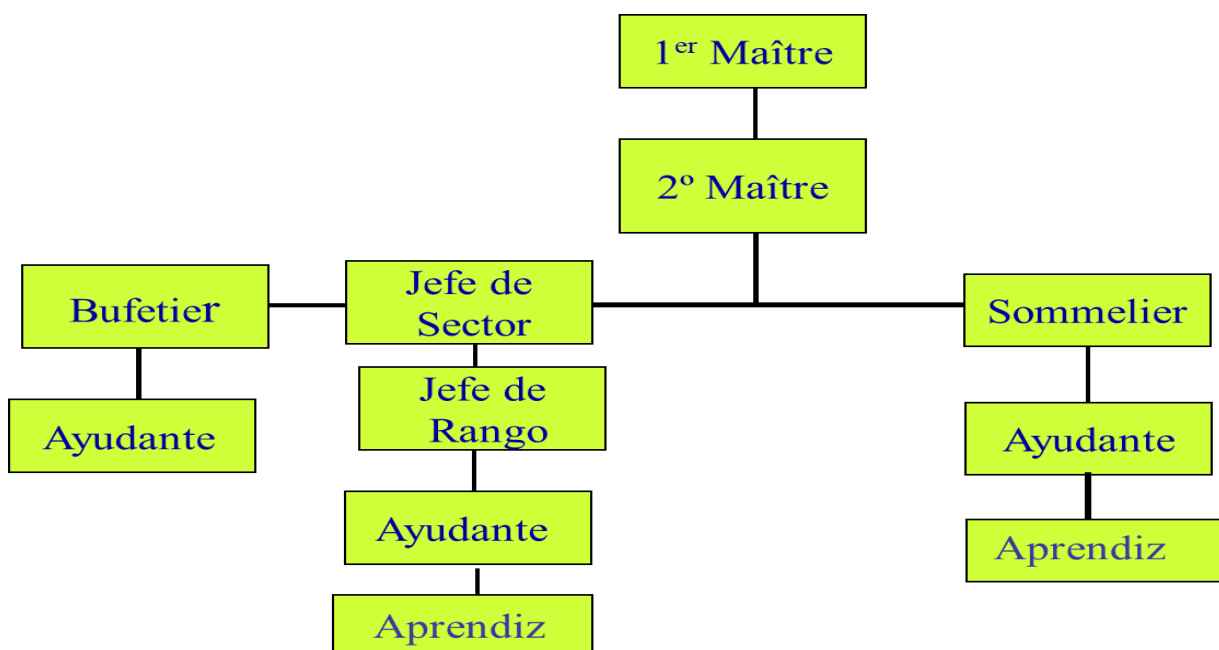
1.13.1 LA BRIGADA

Brigada es el conjunto de personas que trabaja en un lugar determinado y todos estarán debidamente uniformados.

Brigada de servicio es el conjunto de personas que trabaja en el comedor dependiendo directamente del jefe de comedor.

Dada la diversidad del trabajo a realizar en el comedor se hace necesario diversas cualificaciones dentro de la misma categoría profesional aparejada lleva atribuciones y retribuciones diferentes.

COMPOSICIÓN DE LA BRIGADA



1^{ER} MAÎTRE Y 2^O MAÎTRE

El primer Maître es el máximo responsable del restaurante y a su vez tiene el mando del personal que configura la brigada.

Persona de calidad humana y de buen trato con sus subordinados y clientes y de grandes conocimientos profesionales.

En el ámbito profesional cabe destacar:

- Control del libro de reservas
- Recepción y toma de comanda a los clientes
- Conocimiento de idiomas
- Dominio en el arte de trinchar
- Conocimiento de vinos y otras bebidas
- Conocimientos gastronómicos
- Planificación de Las tareas (Horarios-turnos- Vacaciones-etc.)
- Supervisión del servicio del comedor
- Exigencia de la máxima disciplina
- Elaboración junto con el jefe de cocina la carta del restaurante
- Encargado de las compras
- Control stocks e inventarios
- Atención a las reclamaciones y quejas de los clientes



EL 2^O Maître realiza las mismas funciones del 1er Maître, sustituyéndole cuando este falte. Ayudará en todas las tareas encomendadas por el primer Maître.

JEFE/A DE SECTOR

El jefe de sector es el responsable de un determinado sector de restaurante, en el cual desempeña las mismas funciones que el jefe de comedor.

Sus funciones son:

- Acomodar al cliente.
- Tomar la comanda.
- Coordinar la mecánica de servicio de su sector.
- Conocimiento de idiomas
- Dominio en el arte de trinchar
- Conocimiento de vinos y otras bebidas
- Conocimientos gastronómicos
- Ayudar al jefe de rango en el trinchado y preparación de platos especiales como flambeados.



SUMILLER

El sumiller es la persona responsable del mantenimiento de la bodega, compra los vinos y otras bebidas, se encarga de la conservación y servicio de vinos.

Su categoría profesional es comparable a la del Jefe de Sector o segundo Maître.

Las funciones que realiza son:

- Asesora y toma la comanda de vinos a los clientes.
- Realiza el servicio de vinos y bebidas.
- Gestiona la bodega controlando los stocks y realizando inventarios.
- Confeccionar la carta de vinos.
- Se encarga de los pedidos necesarios para abastecer la bodega



JEFE/A DE RANGO O CAMARERO/A

Es el encargado del servicio de mesas de su rango. Debe poseer nociones de cocina y vinos, así como el conocimiento de la elaboración de platos a la vista del cliente.

Sus funciones son:

- Puesta a punto del servicio:
- Repaso del material: vajilla, cubertería, cristalería y otros.
- Responsable de que todo se encuentre en perfecto orden en su rango
- Se encarga del montaje de mesas en función de las previsiones, reservas, y las indicaciones del jefe de sector.
- Atiende a los clientes.
- Sirve las mesas de su rango.
- Enseña al ayudante.

AYUDANTE DE CAMARERO

El ayudante es la persona subordinada al camarero cuyas funciones son:

- Es el encargado de transportar los servicios solicitados por los clientes desde la cocina, bodega o economato al comedor, ayudando al camarero en el servicio de estos.
- Repasar todo el material y menaje.
- Realizar la mise en place antes de comenzar el servicio.
- Recoger y limpiar las mesas durante y después del servicio.
- Poner el máximo interés para ascender de categoría.
- En general realizar aquellos trabajos que le son encomendados por sus superiores.

UA2. APROVISIONAMIENTO INTERNO DE MATERIALES, EQUIPOS Y MATERIAS PRIMAS

Todo establecimiento necesita suministrar a los distintos sectores de la empresa, materia prima y productos semiacabados, accesorios, bienes de consumo, máquinas, mobiliario, etc.

2.1 ALMACÉN ECONOMATO

Es el lugar donde se guardan los materiales, materia prima y suministros. Este departamento está muy ligado con cocina, comedor y bar.

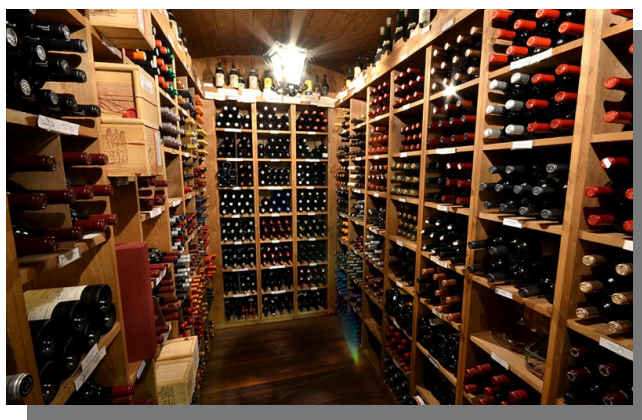
Función:

- Mantener las materias primas cubiertas para protegerlas de incendios, robos y deterioros.
- Permitir a las personas autorizadas el acceso a las materias almacenadas.
- Mantener en constante información al Departamento de Compras sobre la existencia real de materia prima.
- Llevar en forma minuciosa controles sobre la materia prima (entrada y salida).
- Vigilar que no se agoten los materiales (máximos y mínimos).
- Guardar los materiales o materia prima hasta que los requiera producción.
- Guardar los productos acabados hasta que estén a punto de ser expedidos al cliente.
- Guardar de una manera óptima en cuanto a calidad las materias primas y productos.

BODEGA

Se utiliza para el almacenaje y conservación de los vinos y bebidas en general. Puede estar o no dentro del departamento de economato y su misión es la conservación, almacenamiento, control y distribución de las bebidas a los respectivos departamentos (bar, comedor, cocina, etc.), ya sean aguas, licores, refrescos o vinos.

Por lo tanto, debe poseer unas características específicas en cuanto a temperatura, grado de humedad, etc., así como tener una ubicación alejada de las fuentes de calor, corrientes de aire, etc. y que sea además de fácil acceso para el personal. Las dimensiones dependen de la oferta de vinos del establecimiento.



2.2 DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DEL RESTAURANTE

2.2.1 MOBILIARIO

El término de mobiliario recoge el conjunto de muebles existentes en un local de restauración. Estos muebles nos ayudan para el servicio del personal, como para hacer mas agradable la estancia del cliente. De tal manera que el mobiliario lo podemos dividir en dos grupos; mobiliario de clientes y mobiliario para el personal de servicio

A la hora de adquirir mobiliario tendremos en cuenta algunos aspectos como:

- Estar en consonancia con la categoría del establecimiento y decoración en general del local.
- Que su diseño permita la comodidad del cliente y en el caso del mobiliario de servicio que facilite el trabajo.
- De fácil mantenimiento, que no dificulte su limpieza.
- Comprar el material necesario según la capacidad de nuestro restaurante teniendo en cuenta en aumentar algo mas la cantidad por posibles roturas o distintos usos.

Dentro del material de clientes encontraremos:

- Sillas
- Mesas
- Taburetes
- Tronas

El mobiliario destinado para el servicio sería:

- Aparadores
- Gueridones
- Carros

2.2.2 ENSERES

Los enseres son «utensilios, muebles, instrumentos necesarios o convenientes en una casa o para el ejercicio de una profesión». En el servicio de sala, en el restaurante son generalmente la maquinaria o instrumentos necesarios para el desarrollo del servicio.

Existe un sinfín de material o maquinaria que no toda es necesaria, dependerá del tipo de establecimiento.

Algunos de estos enseres serian por ejemplo:

- Calienta platos o fuentes
- Chafing Dish
- Armarios cavas
- Termos de leche
- Cámaras refrigeradas
- TPV, etc.

2.2.3 UTILLAJE

Llamaremos utillaje a todo pequeño material o útiles necesarios para ser utilizados en el comedor para usar los camareros y por los clientes para la realización de un buen servicio.

Este material es imprescindible en los establecimientos de restauración, los cuales los podemos encontrar de diferentes formas, material y colores.

Hay que tener en cuenta que este material es de gran uso y su calidad es primordial. Este apartado se divide en diferentes grupos que veremos mas adelante.

Estos grupos son:

- Vajilla
- Cubertería
- Cristalería
- Mantelería
- Otros

2.2.4 BEBIDAS MAS FRECUENTES

Existen diferentes tipos de bebidas, aquellas procedentes de fermentaciones, otras de las destilaciones como los aguardientes y licores y las bebidas sin alcohol.

Los profesionales de deben conocer sus características, formas de preparación y servicio, métodos de conservación, así como los nuevos productos y tendencias de consumo.

Dentro del apartado de bebidas alcohólicas procedentes de fermentaciones las mas frecuentes son la cerveza, la sidra y el vino.

En el grupo de los destilados encontramos aguardientes y licores como son el brandy, ginebra, whisky, ron, el tequila, vodka, etc.

Por ultimo tenemos el grupo de bebidas sin alcohol, aguas, refrescos, bebidas energéticas, zumos, batidos, café, infusiones, etc.



2.2.5 MATERIAS PRIMAS

En el restaurante, la materia prima es la base fundamental del éxito de las elaboraciones culinarias. Las materias primas tienen diferente origen: animal, vegetal y mineral.

Las materias primas más usuales son:

- Grasas
- Carnes y pescados
- Huevos y lácteos
- Cereales y derivados
- Legumbres
- Frutas y verduras

GRASAS

Las grasas o lípidos, son junto con los hidratos de carbono las principales fuentes de energía.

Permiten la absorción de las vitaminas liposolubles (A, E, D y K).

Aportan y almacenan energía al organismo

Aumentan la palatabilidad (hacen más grato al paladar) de los alimentos.

Las grasas pueden ser de origen animal y vegetal entre ellas están:

- Aceites vegetales (oliva, girasol, soja, etc).
- Mantequillas.
- Margarinas.
- Natas.



CARNES

Tienen un elevado contenido en ácidos grasos saturados. Contienen colesterol, pero su proporción varía dependiendo de la especie que sea consumida. La carne aporta proteínas de alto valor biológico. Además es rica en hierro, fósforo, vitamina B12 y niacina (B3). Sin embargo, es pobre en vitaminas A, C y ácido fólico (excepto las vísceras)

La carne de ave tiene el mismo valor proteico que las carnes de vacuno y porcino. Lo que las diferencia es la proporción de grasa, que varía entre el 4%-25%. De esta manera, ternera, caballo, pavo y pollo (sin piel) serían las de menor cantidad de grasa, y el cerdo, cordero y pato serían ejemplos de carnes con más grasa.

Entre las diferentes carnes podemos nombrar:

- Vacuno.
- Cerdo.
- Cordero.
- Aves de corral.
- Caza.



En cuanto al contenido en grasa, las carnes y derivados se clasifican en:

- Magras (<6 g de grasa por 100 g de alimento)
- Semigrasas (6-12 g de grasa por 100 g de alimento)
- Grasas (>12 g de grasa por 100 g de alimento)

PESCADOS

El pescado es similar al de la carne. Aporta proteínas de alto valor biológico. Son ricos en minerales como el fósforo, yodo y calcio además de las vitaminas tiamina y riboflavina. En la grasa del pescado predominan los ácidos grasos poliinsaturados, especialmente los omega-3.

En cuanto al contenido en grasa, se clasifica a los pescados como:

- Azules o grasos, aquellos con un contenido lipídico superior al 10% (angula, anguila, emperador, atún, salmón, etc.).
- Semigrasos: con un contenido de grasa entre el 2 y el 5%. Este grupo incluye: besugo, breca, cabracho, carpa, congrio, dorada, rape, rodaballo y trucha.
- Pescados magros o blancos, los que tienen un contenido en grasas inferior al 5 % (pescadilla, merluza, lenguado, rape, bacalao, gallo, etc.).



HUEVOS Y LÁCTEOS

HUEVOS

Los huevos son fuente importante de todos los nutrientes, excepto de hidratos de carbono, fibra, vitamina C y carotenos. Tienen vitaminas D, E, B12, retinol, riboflavina, yodo, hierro y un 12% de grasa, muy saturada, concentrada fundamentalmente en la yema. Tienen un alto contenido en colesterol, uno de los más altos.

LÁCTEOS

La leche y los lácteos en general son una buena fuente de vitaminas, especialmente de retinol y riboflavina. Aportan prácticamente todos los minerales, excepto hierro, y especialmente calcio y fósforo. Son los alimentos más ricos en calcio.



CEREALES Y DERIVADOS

Los cereales (trigo, arroz, maíz, cebada, avena, centeno, mijo, etc.) y sus derivados (pan, pasta, galletas, bollería, etc..).

La principal función de los cereales es la energética, debido a las calorías procedentes de los hidratos de carbono (almidón).

Proporcionan también proteínas, pero de menor calidad, es el gluten. Contienen también calcio, hierro y todas las vitaminas del complejo B. C. Los cereales son también ricos en potasio y fósforo.



LEGUMBRES

Son ricas en fibra, las lentejas contienen más de un 11%, los garbanzos un 15%, las judías blancas un 23%, y las pintas hasta un 25%.

Aportan vitaminas del grupo B (tiamina, niacina, B6 y ácido fólico), y minerales como calcio, magnesio, potasio, cinc, fósforo y hierro.

Excepto la soja y el cacahuete, las legumbres contienen poca grasa, en torno a un 3%, de la que la mayor parte son ácidos grasos poliinsaturados y monoinsaturado.



FRUTAS Y VERDURAS – HORTALIZAS

FRUTAS

Las frutas tienen un elevado contenido en agua, y una baja densidad calórica. Su contribución principal a nuestro organismo es en forma de hidratos de carbono (fructosa y glucosa, principalmente), vitaminas, minerales y fibra, destacando el aporte de vitamina C, presente en mayor proporción en frutas como los cítricos, las fresas, las grosellas o los kiwis.

VERDURAS – HORTALIZAS

Las verduras y hortalizas se caracterizan por contener fibra vegetal, gran cantidad de agua y por aportar pocas calorías. Aportan una gran cantidad de minerales, son ricas en potasio, seguido del calcio, sodio y magnesio y vitaminas, A, C, B9 o ácido fólico y vitaminas E y K. El zumo de limón o el vinagre añadido a las verduras protege sus vitaminas. Sin embargo, el bicarbonato favorece la destrucción de las vitaminas.



2.2.6 COMPLEMENTOS

Cuando nos referimos a complementos hacemos mención a aquellas materias primas que el cliente solicita como pueden ser diferentes aliños o salsas. Generalmente suelen ser las vinagreras o convoy con botellas de aceite y vinagre que no se pueden reutilizar. La sal y la pimienta es otro complemento muy solicitado por el cliente.

También cabe destacar entre las salsas mas utilizadas las siguientes:

- Ketchup
- Mostazas de diferentes elaboraciones
- Mayonesa
- Salsa Perrin ´s
- Tabasco



2.3 DOCUMENTOS UTILIZADOS EN EL APROVISIONAMIENTO INTERNO

Los principales medios de los que disponemos en un restaurante o empresa hostelera para detectar las necesidades tanto de materia prima como de maquinaria son los inventarios, pedidos y relevés

Ambos conceptos son cruciales para el correcto desarrollo de la gestión de cualquier establecimiento, teniendo un control total de la mercancía tanto saliente como entrante.

PEDIDOS

La hoja de pedido es el documento donde se anota la mercancía o productos necesarios para abastecer o aprovisionar el establecimiento o departamento.

IES	HOJA DE PEDIDO INTERDEPARTAMENTAL (Transferencia entre departamentos)		Nº
PINTOR JUAN LARA	VALE-PEDIDO		5
	Dpto solicitante	Restauración. Sub-departamento Cocina.	
	Dpto suministrador	A Almacén / Económico / Bodega	
Fecha de solicitud	Fecha de recepción	Órdenes de servicios asociadas	
17/01/2013	21/01/2013	Servicio almuerzo Jueves 24/01/2013	
VPB® (visto bueno) Firma jefe de departamento			
VERDURAS Y FRUTAS	CANT	OVOLÁCTEOS	CANT
Alcachofas naturales	22 kg	Huevos (Cartón 30 unidades)	2 cartones
Cebollas pequeñas	3,125 kg	Leche líquida entera (brick 1,5 L)	3 brick
Champiñones laminados (bandeja)	1 unid.	Queso Parmesano (bolsa 375 gr)	1 gr.
Limones	5,125 kg	Mantquilla sin sal	1 tarrina
Tomates maduros	12,5 kg		
Perejil (manejo)	1 unid		
Cebollino (manejo en blister)	1 unid		
Meñón piel de sapo	1 kg		
Tomate "cherry" (bandeja 350 gr)	3 unid		
PESCADOS Y MARISCOS	CANT	CARNES	CANT
Lomo Atún rojo congelado	6,25 kg	Foie	12,5 Kg
Langostino mediano congelado	2 cajax		
VARIOS	CANT	PRODUCTOS LIMPIEZA	CANT
Azúcar granulada (bolsa 1 Kg.)	1 kg		
Licor almendras AMARETTO	1 unid.		
Vino blanco cocina (brick 1 L)	4 unid.		
AOVE (Caja 3 x 5 L)	2 unid.		
Alcaparras (bote 90 gr.)	2 botes		
Anchoas conserva (lata pequeña)	4 latas		
Almendra fileteada (bote 25 kg)	1 bote.		
Gelatina (paquete 25 Hojas)	1 paquete		
Agua mineral (botella 1,5 L)	5 botellas		
Notro Ximénez (botella 750 cl)	12 botella		
Pasta Brick	1 paquete		
Sal de la Salís (bote 350 cl)			

Al empezar la jornada ya estará elaborada la lista del género para retirar del economato y de la bodega, para cubrir las necesidades del servicio.

Esta lista se elabora bien el día anterior antes del cierre, o a primera hora de la mañana por la persona responsable, teniendo en cuenta lo consumido ese día.

El diseño de este documento dependerá de cada organización, pero deberá figurar la información siguiente:

1. Fecha.
2. Artículos y cantidades solicitados.
3. Departamento de destino.
4. Conformidad de la recepción.

RELEVÉ

El relevé es el parte en el que se relacionan los género que se han consumido al final de cada jornada, de ese modo se tiene un control estricto sobre el gasto diario de materiales.

Su mecánica consiste en partir de un inventario inicial, añadirle las entradas y restar el stock final para saber el consumo.

Este documento es necesario para la reposición de los productos y la emisión de nuevos pedidos.

Hoy en día, con el uso de los TPV ha facilitado la labor a la hora de realizar los relevés y los inventarios

[illegible]

INVENTARIOS

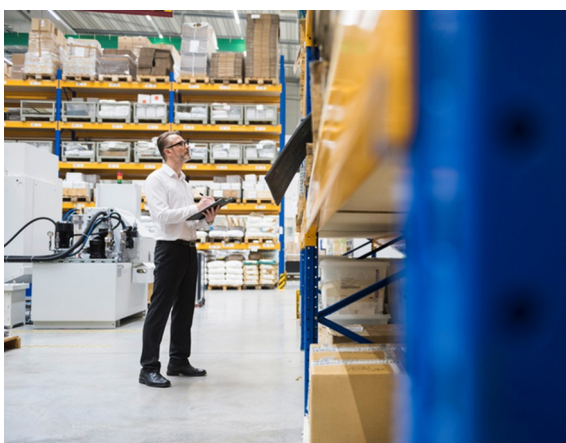
Son unos impresos diseñados a tal efecto para el control de mercancías en economato. Se agrupan los géneros por familias, se especifica la cantidad y el precio de mercado.

Generalmente se realiza cada fin de mes, aunque cada empresa lo realizara cuando lo vea oportuno. Sirve para saber lo que hay de existencias y con estos datos nos ayudara para realizar el pedido de material si fuera necesario. Además para controlar y detectar posibles descuadres.

Para la valoración del coste que debemos aplicar al producto almacenado puesto que, son muchas las ocasiones en las que se tienen almacenadas partidas de un mismo producto adquiridas con precios distintos debemos utilizar una serie de métodos

Los métodos más empleados para la valoración de inventarios son:

- ◆ **Media ponderada:** es el sistema más lógico y empleado, se obtiene el precio medio en función del número de unidades adquiridas y con su precio correspondiente. Es el sistema que nos da una valoración real del artículo.
- ◆ **Método FIFO:** significa que lo primero que entra es lo primero que sale. Al producto se le aplica el precio del producto que más tiempo lleva en el almacén, hasta agotar esa partida, y así sucesivamente.
- ◆ **Método LIFO:** significa que lo primero en entrar es lo último en salir. Se aplica el precio de la última entrada al producto que sale



2.4 SISTEMAS UTILIZADOS PARA DETECTAR NECESIDADES DE APROVISIONAMIENTO INTERNO

Cuando los departamentos del establecimiento de restauración como son cocina y restaurante, se generan numerosas necesidades de pedido de productos, estas deben comunicarse al economato y almacén mediante la realización de un vale-pedido para que suministre los productos necesarios, entregado en tiempo y forma correctos, según indique el propio departamento receptor.

El vale-pedido está concebido como un instrumento de gestión de los pedidos (acopio interno) y de las compras (acopio externo). Es una herramienta útil que utiliza el departamento de economato y almacén para efectuar sus pedidos a los proveedores.

En él deben aparecer los siguientes datos:

- Quién realiza el pedido.
- Qué departamento emite el pedido (en el caso del acopio interno).
- Los géneros o materias primas demandados.
- Las cantidades de los géneros, expresadas en unidades como g, kg, Lt, docenas, manojos, etc.
- La fecha de realización del pedido.
- El nombre, cargo y firma de la persona responsable de dicho pedido.

2.5 DEPARTAMENTOS IMPLICADOS

Los departamentos implicados en el aprovisionamiento interno del restaurante son los siguientes:

- **Economato – bodega:** Suministra todo tipo de bebidas y otros géneros (café, azúcar, encurtidos, productos de oficina, etc.)
- **Cocina:** Suministra las elaboraciones culinarias y géneros frescos.
- **Lavandería – pisos:** Además de realizar la limpieza, suministra los manteles, servilletas, paños, etc.
- **Mantenimiento:** Conservación y mantenimiento de maquinaria e instalaciones, así como reparación de maquinaria y mobiliario.
- **Administración:** Control de la producción (facturas, tickets, comandas, etc.)
- **Recepción:** Cargo de facturas, liquidaciones diarias del servicio. Información diaria de clientes a restaurante y cocina (rooming list).



UA3. RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PROVISIONES.

3.1 RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS: SISTEMAS DE CONTROL DE CALIDAD Y CANTIDAD

El control de las materias primas es fundamental para garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos que vamos a preparar o fabricar.

Debemos asegurarnos que los productos lleguen en perfectas condiciones y reúnan todas las garantías.

No se admitirán aquellos productos que no se presenten en óptimas condiciones. Debemos establecer estas características de calidad con los proveedores.

En algunos establecimientos existe un formulario para la recepción de las mercancías, en el que se establezcan criterios como:

- Horario de entrega
- Vehículo adecuado
- Calidad del producto,
- Temperatura,
- Caducidad,
- Etiquetado y embalaje.



3.2 CONTROL DE CALIDAD

- Comprobar que los productos suministrados tendrán las características organolépticas y de frescura adecuadas.
- Que las etiquetas cumplen con los requisitos legales (identificación, fechas de caducidad o consumo preferente, condiciones de conservación, etc.).
- Que las condiciones higiénicas y de temperatura del transporte son las más adecuadas para cada tipo de producto.
- Además los alimentos estarán correctamente protegidos y estibados durante el transporte, y los envases que contienen los alimentos se recibirán en buen estado y sin roturas.

Si durante la recepción se comprueba que el producto es conforme, se enviará al almacén o a las cámaras de conservación.

Si no fuera conforme, se devolverá a su proveedor y no será utilizado.

3.3 CONTROL DE CANTIDAD

La zona de recepción de mercancías debe disponer de un peso o balanza para determinar el peso o la cantidad de productos suministrados, además de un ordenador con el programa informático adecuado para hacer la entrada de mercancías y, así, tenerlas contabilizadas para la posterior utilización, almacenaje o venta.



3.4 INSPECCIÓN – CONTROL – DISTRIBUCIÓN ALMACENAMIENTO INSPECCIÓN

El control de las materias primas es fundamental para garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos que vamos a preparar o fabricar. Para ello revisaremos todos los etiquetados de los productos donde aparecen los detalles indicativos, nombre del producto, consumo preferente, registro sanitario, etc.

Debemos asegurarnos que los productos lleguen en perfectas condiciones y reúnan todas las garantías. Es muy importante verificar la frescura de los alimentos antes de aceptar el pedido.

Así por ejemplo:

- ✓ Las carnes deben venir selladas y acompañadas de facturas o albaranes que indiquen su procedencia. Deben presentar aspecto fresco y sin golpes, suciedades o coloraciones anormales.
- ✓ El pescado debe tener aspecto de "vivo", con ojos brillantes, consistencia firme, agallas de color rojo vivo, sin parásitos y sin golpes.
- ✓ Los huevos se presentarán con la cáscara intacta, limpia y vendrán etiquetados.
- ✓ Las frutas y verduras estarán limpias, libres de parásitos y sin zonas visibles de podredumbre o enmohecimiento.
- ✓ Las latas no presentarán signos de abolladuras, abombamientos o pérdidas de hermeticidad.
- ✓ Los productos congelados no deben presentar signos de descongelación parcial, como reblandecimientos o exceso de escarcha.
- ✓ No deberán admitirse productos de dudosa procedencia o sin garantía sanitaria reconocida (huevos caseros, miel sin etiquetar, etc.).

CONTROL

Consiste en verificar los pesos, cantidades y precios de los géneros que coincidan con el listado de precios que nos ofreció el proveedor.

Así mismo se cotejara la mercancía con el albarán de entrega enviado por el proveedor. Al final de esta fase decidiremos si el producto se acepta o se rechaza.



DISTRIBUCIÓN

Consiste en distribuir las materias primas por los diferentes departamentos. Esta operación la puede hacer el personal de economato, pero generalmente suelen ser el personal de los distintos departamentos quien recoja la mercancía en el almacén.

El sistema utilizado de distribución sera el que establezca la empresa

3.5 ALMACENAMIENTO DE MATERIAS PRIMAS Y BEBIDAS

Dependiendo del tipo de producto y de la temperatura de conservación, el producto se va a almacenar en determinadas zonas del economato que a su vez tiene diferentes almacenes.

Almacenes no refrigerados Son dependencias que deben de estar secas, bien ventiladas para evitar la humedad y olores , con un a temperatura media de 15°C. Deben tener estanterías colocar los géneros que nunca se colocaran en el suelo la mercancía. En algunos establecimientos suele ser compartido por diferentes departamentos.

Almacenes refrigerados: Se dividen en zona de **conservación y congelación.**

La zona de conservación está provista de cámaras frigoríficas. La temperatura de frio se situá entre los 2º C y los 5 - 8º C.

El tamaño y número van a depender de la cantidad de género que tenga que conservar y del volumen de trabajo de la cocina.

Las cámaras de congelación ronda una temperatura entre los -18º C y los -20º C. El tamaño de las cámaras dependerán de la cantidad de género a congelar.



3.6 REGISTROS DOCUMENTALES ALBARÁN

Documento externo emitido por el proveedor que acompaña a la mercancía solicitada. Este documento se confecciona basándose en la orden de compras efectuada por el establecimiento.

El jefe del economato firma y sella el albarán tras comprobar que los productos solicitados son los recepcionados y que éstos están en condiciones.

El establecimiento se queda con una copia y el proveedor se lleva sellados los dos cuerpos restantes para confeccionar la factura definitiva.

LOS DATOS QUE FIGURAN EN EL ALBARÁN SON LOS SIGUIENTES

- La inscripción "albarán" que lo distingue.
- Número de albarán.
- Nombre y datos fiscales de la empresa proveedora.
- Nombre y datos fiscales de la empresa receptora.
- Denominación de los productos entregados.
- Número de unidades/unidades de medida.
- Precio unitario e importe del producto entregado.
- Importe total de los productos entregados.
- Bases imponibles de IVA.
- Fecha de entrega.
- Firma del receptor (previa comprobación con la hoja de pedido confeccionada por el departamento pertinente).

ALBARAN

		COMERCIALIZADORA DASSALET VINOS CIF/NIF: KR 44 SUR 45ª 34 BOGOTA-COLOMBIA TEL:5284556				
CODIGO DE CLIENTE	FECHA DE ENVIO	CIF/NIF	CUENTE:			
0018	12/10/2009		JULIO SALAZAR DISTRIBUCIONES S.A			
TEL/FAX:	2356894		CALLE 93 # 72-35 BOGOTA			
ENTREGAR EN:						
NAVE 123, PUERTA 7 CALLE 93 # 72-35 BOGOTA						
ALBARAN Nº 000125		FECHA: 12 de Octubre de 2009		PAGINA: 1		
CANTIDAD	REF.	CONCEPTO	PRECIO	%IVA	%DTO	IMPORTE
200 BOTELLAS	0004	VINO TINTO <i>PEDIDO:0000321</i>	\$2.000.000	16	5	00.0
120 BOTELLAS	0002	VINO BLANCO <i>PEDIDO:0000215</i>	\$1.200.000	16	2	00.0

		BASE IVA	%IVA	Imp. IVA	% Rec.	Imp. RE	TOTAL \$
Gastos de							
importe	1.250.000	Portes 00.0	0.99	16.00	0.16		
%DTO	00.0	Gastos 00.0	0.32	16.00	0.01	0.50	0.00
Importe	00.0						\$3.200.000

DASSALET VINOS::SENA::2010-

FACTURA

Documento contable análogo al albarán que valida legalmente la operación de compraventa entre la empresa y el proveedor justificando el pago de las mercancías recibidas. Este documento se debe cotejar con el albarán cuando se vaya hacer efectivo el pago.

En algunas ocasiones, una factura hace referencia a mas de un albarán

FACTURA

East Repair Inc.
485 Amsterdam Avenue
New York, NY 1023

FACTURAR A
John Smith
2 Court Square
Long Island City
New York, NY 1120

ENVIAR A
John Smith
664 Lexington Avenue
6th Floor
New York, NY 1022

N° DE FACTURA 00234
FECHA 25/03/2014
N° DE PEDIDO 1742/0014
FECHA VENCIMIENTO 09/04/2014

CANT.	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
1	Front and rear brake cables & Throttle cable	56,00	56,00
1	New set of pedal arms	182,00	182,00
3	Labor 3hrs	25,00	75,00
	Subtotal		313,00
	Sales Tax 5.0%		15,65
	TOTAL		328,65 €

CONDICIONES Y FORMA DE PAGO
Payment is due within 15 days
Citibank, N.A.
Account number: 2345678
Routing: 23412

Gracias

NORMAS PARA EMITIR FACTURAS

- El proveedor debe emitir la factura en el plazo máximo de 30 días a partir del momento que se realiza la operación, o el último día del mes, cuando se facture por meses.
- El proveedor debe expedir la factura de todas las operaciones que realice, conservando una copia de la misma.
- El proveedor solo puede emitir un original de cada factura o ticket, pero puede emitir duplicados cuando:
 - En una misma operación concurren varios demandantes.
 - Se produzca pérdida del original. Siempre aparecerá la expresión duplicado.
 - Los profesionales y empresas sujetos al IVA deben llevar obligatoriamente dos libros de registro: el libro de facturas emitidas y el de facturas recibidas.

DATOS QUE DEBEN FIGURAR

- Número, serie y numeración será correlativa.
- Fecha de expedición.
- Nombre y apellidos, razón o denominación social completa, tanto del obligado a expedir la factura como del destinatario.
- Número de identificación fiscal
- Domicilio, tanto del obligado a expedir la factura como del destinatario de las operaciones.
- Descripción de las operaciones, incluyendo el precio unitario sin impuesto de dichas operaciones.
- El tipo impositivo o tipos impositivos, en su caso implicados en las operaciones.



Fulanito de tal y cual
CIF/NIF: 15402650f
Calle Paraíso, nº1
CP: 14700 Córdoba
Córdoba España

Número de factura: 2017-0002
Fecha Factura : 23/06/2017

Ciente:
VicVal SI
CIF/NIF: B30142516
C/Mala, nº1
18190 Granada
Granada, España

Concepto	Cantidad	Base Imponible	I.V.A.
Servicio de soporte técnico y reparación de sistemas informáticos	2 x 40,00 €	80,00 €	21 % (16,80 €)
Reparación sistema operativo smartphone	1 x 35,00 €	35,00 €	21 % (7,35 €)
Venta mouse CA-3245	1 x 10,00 €	10,00 €	21 % (2,10 €)
Venta teclado supra CA-992	1 x 25,00 €	25,00 €	21 % (5,25 €)
Venta pantalla i32	1 x 60,00 €	60,00 €	21 % (12,60 €)
Memoria usb 132GB	1 x 20,00 €	20,00 €	21 % (4,20 €)
Total Base Imponible:		230,00 €	
I.V.A. 21%:		48,30 €	
Retención 15%:		-34,50 €	
TOTAL:		243,80 €	

Esta empresa cumple su compromiso con el medio ambiente al utilizar productos ecológicos.

3.7 SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO O CONSERVACIÓN

Productos perecederos: Necesitan frío para su conservación, y se puede distinguir entre:

- ✓ **Frescos:** Son aquellos que se presentan en el mercado sin ningún tratamiento previo de conservación y se tienen que consumir en un periodo corto de tiempo. Lo constituyen frutas, hortalizas, verduras, carnes, pescados, productos lácteos no esterilizados (quesos, yogures, mantequilla, etc.).
- ✓ **Congelados:** Son productos que han sido sometidos a temperaturas bajo cero para prolongar su vida útil. Se comercializan productos muy diferentes: pescados, mariscos, carnes, verduras, etc.
- ✓ **Semiconservas:** Son aquellos productos que vienen envasados y preparados, que necesitan frío para su mantenimiento, como anchoas, ahumados, etc.

Productos no perecederos: No necesitan frío para su conservación, aunque si unas condiciones mínimas de almacenaje. Especies, harinas, vinos, licores, leche en polvo, productos lácteos esterilizados, etc.

Conservas: Son productos enlatados o en tarros de cristal: conservas de pescado (atún, bonito, mejillones, sardinas, etc.), vegetales (espárragos, alcachofas, guisantes, judías verdes, etc.), otros preparados (mermeladas, frutas en almíbar, salsas embotelladas, mostazas, etc.)

NORMAS GENERALES PARA ALMACENAR PRODUCTOS

- Los productos nunca deberán colocarse sobre el suelo, deberán estar sobre estanterías o sobre palé.
- Debe existir la suficiente separación entre los productos para que haya una buena circulación de aire.
- Nunca deben colocarse las mercancías recién recibidas sobre las que llevan más tiempo.
- Asegurar la rotación de los productos por el sistema FIFO {lo primero que entra es lo primero que sale}.
- Se deben separar los productos por su naturaleza.
- Los productos de limpieza se almacenarán por separado de la alimentación

NORMAS PARA ALMACENAR PRODUCTOS CONGELADOS

- Comprobar en la zona de recepción si han sido transportados de manera correcta, sin romper la cadena de frío
- Comprobar los envases y verificar si son los adecuados.
- Poner la fecha de recepción.
- Pasarlos rápidamente al congelador.
- Asegurar la rotación de los productos congelados (método FIFO).
- Abrir las puertas del congelador solo el tiempo necesario para introducir o sacar géneros, para evitar pérdidas de temperatura.

3.8 CAUSAS DE PÉRDIDAS O DETERIORO DE GÉNEROS POR DEFICIENTE ALMACENAMIENTO.

El almacén es el lugar donde se recogen las materias primas, tanto para cocina como para el restaurante. A partir de aquí se inician los procesos de elaboración en cocina y la reposición de productos en el restaurante, bebidas, salsas, y otros productos.

Dado el carácter perecedero de algunos productos es necesario establecer una correcta gestión de stocks. Esto nos servirá para controlar las compras de distintos géneros adecuados a las ventas de nuestro establecimiento.

Este control nos servirá a su vez para revisar el buen estado de los géneros almacenados para evitar posibles deterioros que afectaran ala economía del establecimiento por distintas causas como:

- Productos abiertos demasiado tiempo
- No mantener a temperaturas adecuadas aquellos productos que necesitan frio
- Mal colocación de géneros, mezclando diferentes tipos de productos
- Mala higiene en el economato y sus diferentes zonas
- No realizar la rotación de artículos (FIFO)

3.8 CONTROL DE STOCKS

El control de stocks forma parte de la logística de una empresa y consiste en controlar las mercancías que hay en un almacén.

El objetivo es, por tanto, garantizar que siempre que un cliente solicite un producto podamos proporcionárselo en el tiempo y la forma esperados.

Para llevar a cabo el control de nuestros inventarios, existen diferentes tipos de stocks que nos lleve a conseguir un equilibrio entre las ventas y las existencias reales.

TIPOS DE STOCKS

- **Stock máximo:** Es la cantidad mayor de existencias de alimentos y bebidas que se pueden mantener en un almacén, teniendo en cuenta la caducidad y conservación
- **Stock mínimo:** Es aquella cantidad de materias primas o materiales que necesita para satisfacer la demanda, mientras espera la llegada de los productos.
- **Stock operativo:** Es la cantidad exacta de productos que debemos tener en el almacén para cubrir las necesidades de venta.
- **Stock de seguridad:** Es el previsto para demandas inesperadas de clientes o retrasos en las entregas de los proveedores.



UA 4. MISE EN PLACE DEL RESTAURANTE.

4.1 ADECUACIÓN DE LAS INSTALACIONES.

La elección e instalación de equipos, la distribución de espacios, así como la decoración de las zonas en contacto con el cliente en un restaurante, dependerán del tipo de establecimiento y las características del local.

La ubicación y diseño del interior debe establecerse de la forma más lógica posible, teniendo en cuenta los trabajos a desarrollar, de forma que permita:

- La máxima rentabilidad.
- Un funcionamiento ágil, cómodo y eficaz.
- El cumplimiento de las normas de seguridad laboral y alimenticia.
- La comunicación entre las distintas áreas.
- La coordinación de tareas comunes.

Por tanto, un buen diseño además de adaptarse a las necesidades del personal y de los clientes. hará que sea más atractivo para la captación de clientes.

Unas instalaciones optimas desde el inicio reducirá reformas o inversiones posteriores. De tal manera que, éstas se adaptaran a las necesidades del cliente y del personal de servicio.



4.2 PUESTA A PUNTO DE LA MAQUINARIA Y EQUIPOS.

Comenzaremos definiendo el significado del termino francés “mise en place”, que traducido quiere decir puesta a punto. Es el conjunto de tareas o trabajos necesarios para preparar el restaurante para el posterior servicio de comidas

Estas labores nos permiten poner a punto toda la maquinaria, mobiliario, útiles y géneros necesarios para la correcta prestación del servicio, destinados a proporcionar un servicio con la mayor calidad posible.

No es lo mismo hacer una preparación previa para una celebración o banquete, que preparar el comedor para un servicio a la carta.

La primera tarea a realizar será la “apertura del local”, desde este momento comienza la maquinaria del preservicio y todas sus tareas.

Este trabajo lo realizan las personas asignadas por el Maître o encargado del restaurante.

Las operaciones son:

- Apertura de ventanas para ventilar el local.
- Encendido de maquinaria (cafeteras, hornos, plancha, etc.)
- Revisión de la maquinaria (maquina de hielo, cámaras frigoríficas, etc.)

Una vez realizadas estas operaciones comenzaremos con la preparación y limpieza del comedor que dividiremos en tres grandes pasos:

- **Planificación**
- **Ejecución o Mecánica**
- **Supervisión**



Seguidamente comentaremos en que consiste cada una de las operaciones anteriormente citadas, las cuales nos servirán para que todas las tareas se lleven a cabo ordenadamente.

PLANIFICACIÓN

Consiste en organizar las tareas que se han de realizar. Una vez conocidas los posibles eventos, reservas o volumen de trabajo habitual (tipos de servicio o evento, número de comensales, platos a servir, horario, etc.), se abordarán todos los temas referentes a la preparación, repaso y limpieza del material y del restaurante.

El jefe del departamento correspondiente, será el encargado mediante un planning u orden de trabajo, programar las actividades a realizar e indicar el personal encargado de ellas.

MECÁNICA

Es el conjunto de operaciones y actividades que tienen por finalidad el repaso, limpieza del local y mobiliario así como la preparación del material necesario para la apertura del comedor para estar en perfectas condiciones de servicio.

SUPERVISIÓN

Una vez terminadas las tareas encomendadas, será el jefe de sala quien procederá a supervisar las materias primas, maquinarias, material y todos los recursos, incluyendo el personal de servicio, que se encuentren coordinados y en perfectas condiciones para contribuir al éxito del servicio en el restaurante. De esta manera se procederá a la apertura del restaurante una vez aclaradas las posibles anomalías



LIMPIEZA DEL LOCAL

Esta puede ser efectuada por la brigada del restaurante o por personal dedicado en exclusiva para es fin.

Son las camareras de pisos en los hoteles, las encargadas del servicio de la limpieza. Cada vez que se finalice el servicio de comedor, éste habrá de limpiarse. En su defecto, será el personal de comedor quien realice estas labores.

Muy importante es la ventilación del local y el repaso de las ventanas. La pulcritud debe cuidarse en todos los detalles.

Siempre a la apertura, se realizará un repaso visual por si hubiera algún detalle que se hubiera pasado por alto.

REPASO DE MATERIAL DE SERVICIO

Esta operación se suele llevar a cabo en el office, utilizaremos paños de hilo que no dejen pelusas y nos permita preparar todo el material para el servicio, observando posibles desperfectos del mismo o incluso una limpieza deficiente.

Será efectuado por los ayudantes y aprendices, en su defecto, por los camareros

Se trata de un repaso, ya que , la limpieza se efectuó con anterioridad, efectuando una revisión de todo lo que se precise:

- Limpiar el polvo
- Separar material sucio o roto
- Distribuir y colocar el material

En algunos establecimientos se lleva el control de roturas que se apunta en el Libro de Roturas.

COLOCACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL MATERIAL

- **Los Platos** una vez repasados, se distribuirán en la mesa caliente, aparadores, mesas y calentaplatos.
- **Los Cubiertos** se colocaran en las mesas y se distribuirán por los aparadores, colocándolos ordenadamente
- **La Cristalería** se transportará al comedor en bandejas o cestas y será distribuida por los aparadores, se completará el material del bar y se colocarán en las mesas.



LAS MESAS

Se repasan con un paño húmedo o con producto de limpieza específico, generalmente las patas, ya que el tablero suele estar cubierto con un muletón.

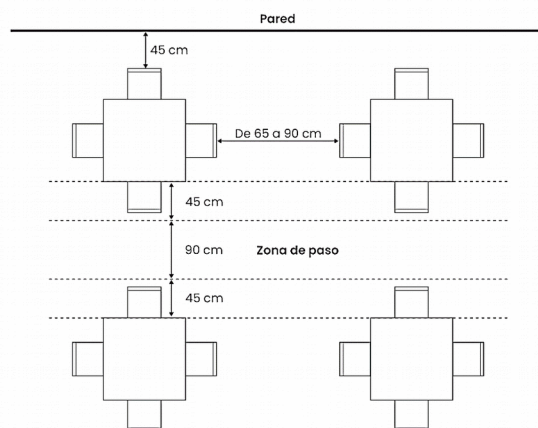
Para su colocación tendremos en cuenta la forma del local. Alinearemos correctamente las mesas, procurando hacer coincidir sus esquinas y que el espacio entre mesas sea siempre el mismo.

La correcta colocación de las mesas es muy importante, ya que por un lado facilita el trabajo del personal y por otro da una sensación de orden, armonía y eficacia

Entre mesa y mesa hay que dejar un espacio suficiente para no entorpecer el paso del personal y de los clientes. Esta distancia está en función de la categoría del establecimiento, pero como norma general se establece entre 1,2 m. y 1,5 m.

Para fijar aquellas mesas que estén desniveladas, emplearemos cuñas de madera o corcho, nunca utilizaremos chapas ni cartones.

Habrà que evitar que el cliente no de la espalda completamente a la puerta del local, la mejor disposición sería ponerlas oblicuamente, las cuadradas sobre todo.





LAS SILLAS

Se repasarán atendiendo al tipo y calidad de las mismas. Los residuos de pan y polvo se les pasara un cepillo, y para la limpieza de patas y apoya brazos se puede emplear un paño húmedo o producto específico.

LOS APARADORES

Se limpian diariamente con un paño húmedo o con algún producto específico dependiendo del tipo de material. Se colocara el material necesario como ya se explicará mas adelante.

MESA CALIENTE Y CALIENTA PLATOS.

Se limpiaran con un paño húmedo o producto específico. Debemos de hacer la reposición de platos de diferentes tamaños , generalmente trincheros, soperos y de postre. Todo dependerá del tipo de servicio que se efectúe en el restaurante y cocina. La misión es la de mantener a una temperatura adecuada de los platos que se van a utilizar durante el servicio para los alimentos calientes. Esta operación depende del personal de sala.

CÁMARAS FRIGORÍFICAS, BOTELLEROS Y ARMARIOS CAVAS

Se realizara la limpieza diaria utilizando los medios adecuados y se repondrán el material o productos necesarios para abastecer las necesidades del restaurante.

Las cámaras frigoríficas nos servirán para guardar alimentos y otros productos que sean utilizados en el restaurante. En los botelleros guardaremos refrescos, zumos, aguas, etc. Los armarios cavas nos servirán para almacenar diferentes tipos de vinos, como cavas y vinos blancos en la parte inferior y mas fría siguiendo con rosados y tintos.

CAFETERA

Siempre se mantendrá en condiciones óptimas de limpieza después de cada uso. Se repondrán diferentes tamaños de tazas para el servicio de cafés. Estas se colocarán sobre la bandeja superior de la cafetera.

Tendremos especial cuidado en la limpieza de los surtidores de vapor en los que generalmente quedan restos de leche. Ya de paso revisaremos los molinillos de café que se encuentre en perfecto estado de limpieza y las tolvas con el café necesario para el servicio.

OTRA MAQUINARIA Y ELEMENTOS

Realizaremos la limpieza de todo tipo de maquinaria donde se conservan, manipulan, elaboran y sirven alimentos. Dentro de esta maquinaria tenemos el exprimidor de zumos , batidora, picadora de hielo, etc

Mantendremos un excepcional estado de limpieza y desinfección. Toda maquinaria se limpiará después de cada uso o al finalizar la jornada. Semanalmente o quincenalmente se realizará una limpieza más a fondo.

Para la limpieza se utilizarán productos recomendados por los fabricantes, que a su vez son aceptados por la normativa de higiene para uso en alimentación



4.3 LAS ORDENES DE SERVICIO DIARIAS

Para la puesta a punto de un restaurante, ya sea de un hotel o de un establecimiento tradicional, existe un documento llamado orden de servicio. Con el cual diariamente el jefe de comedor puede planificar el servicio de restaurante.

La consulta de libros de reserva, estadillos de ocupación (en el caso de hoteles) etc., nos ayudará a predecir una jornada más o menos intensa. Incluso en algunos casos podremos saber la ocupación semanal, quincenal, etc.,

Este documento escrito que se emplea con mucha antelación al servicio al que hacen referencia, y que contiene una descripción pormenorizada del trabajo que debe llevar a cabo.

Una orden de servicio diaria definirá el tipo de servicio que se va a ofertar. En el caso de establecimientos hoteleros, los diferentes tipos de eventos, el montaje que requiere, el número de clientes, el precio de cada plato, los menús tanto normales como especiales, las bebidas y otros servicios adicionales.

Estas ordenes de servicio ayudará al maître a gestionar y planificar las necesidades de personal, los pedidos de los productos necesarios, etc.

En el caso de los restaurantes tradicionales, también existe la orden de servicio diaria que se refleja en el libro de reservas del que es responsable el maître del establecimiento. En función de las mesas reservadas se efectuará el montaje del comedor con todos los detalles que se hayan apuntado en el libro de reservas.

Con todos estos datos nos servirá para hacernos acopio de todo el material necesario para el buen desarrollo del servicio. De esta forma evitaremos cualquier tipo de anomalía.

4.4 EL LIBRO DE RESERVAS

El libro de reservas es el documento (libro) donde se registran las reservas realizadas por los clientes. El encargado de recoger las reservas es el maître. Este libro nos servirá para controlar el aforo del establecimiento. Con esta información nos ayudara para la planificación y organización del servicio facilitando el trabajo del personal de sala

Los datos más importantes que suelen anotarse en el libro de reservas son:

- Nombre del tomador de la reserva.
- Número de personas (diferenciando niños y adultos)
- Fecha de la reserva
- Hora
- Teléfono de contacto de la persona que hace la reserva
- Preferencias del cliente
- Observaciones, Alergias, menú especial, vegetarianos, et.



Ademas este libro nos sirve para llevar un histórico de reservas y ventas para comparar unos años con otros. Nos ayudara a planificar fechas señaladas , festividades, puentes, etc, para organizar el restaurante ante las futuras fechas.

4.5 LAS DOTACIONES DEL RESTAURANTE: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, CALIDADES, CANTIDADES, USO Y PREPARACIÓN O REPASO/LIMPIEZA PARA EL SERVICIO

Las dotaciones en el restaurante se refiere a todo el material, mobiliario y maquinaria necesaria para realizar un buen servicio en el restaurante. En este apartado identificaremos el material y utillaje más usual en la prestación del servicio de un restaurante

4.5.1 VAJILLA

La vajilla es el conjunto de piezas y utensilios para servir las mesas. La vajilla refleja el tono o categoría del restaurante, esta puede dar una impresión agradable o de rechazo al cliente, por esta razón debemos de cuidar su calidad como elemento básico dentro de la categoría de un restaurante.

Los materiales más empleados son la loza, el vidrio, la plata o la porcelana. Pueden ir decoradas con el anagrama del establecimiento.



CARACTERÍSTICAS

- Sea cual sea el material debe ser inatacable a las grasas y a los ácidos de los alimentos.
- Resistente a los frotamientos de los cubiertos y a los choques, fácil de limpiar y que no capte olores y sabores.
- Elevada dureza del esmalte, de esta manera las piezas no se rayarán fácilmente con el uso de cubiertos y el roce de otras piezas.
- Que sea ligera, hará que su manipulación sea más fácil y segura.
- Porcelana de gran dureza, para que no se rompa o desportille con facilidad.
- Que tenga una total simetría, así podremos apilar material sin temor a que se derrumbe o tuerzan las pilas.
- Mínima porosidad.
- Decorados bajo esmalte, para que no se pierdan durante el uso y lavado de las piezas.
- Garantía de servicio y reposición.

Existen de distintos tamaños según el uso y tipo de comida a servir, generalmente estos son los utilizados en el restaurante.

- **Plato de presentación:** o plato base, se utiliza en el montaje de servicio a la carta. De diferentes diseños, suelen ser de 32 a 35 cm de diámetro lo podemos encontraren distintos materiales (loza, porcelana, etc.). Sobre él no se sirven alimentos, actuando durante todo el servicio como base para el resto de platos
- **Plato trinchero:** también llamado plato llano, tiene un diámetro de entre los 27 y 32 cm aproximadamente. Su función es muy variada, se utiliza para verduras, arroces, carnes, pescados, etc.)
- **Plato sopero:** o plato hondo, utilizado para el servicio de sopas, guisos, etc. Debe ir siempre acompañado de un plato trinchero debajo, haciendo la función de posaplato, Suele tener unos 22-25 cm de diámetro
- **Plato de consomé:** utilizado como base para el servicio en taza de consomés, su tamaño es de unos 14-16 cm.
- **Plato de postre:** se usa en la presentación y servicio de postres. Su tamaño es de unos 20-23 cm. Las últimas tendencias han hecho que este tipo de plato esté un poco en desuso, ya que para emplatar de forma más esmerada y vistosa los postres se suelen presentar en platos de mayor tamaño.
- **Plato de pan:** de similar formato que los platos trincheros y de postre, pero de dimensión más pequeña, unos 14-16 cm. Se disponen en la mesa a la izquierda del comensal para depositar el pan o como base para recipientes de pequeño tamaño (boles, teteras, etc.).
- **Plato taza de café con leche:** utilizado como base para el servicio de café con leche e infusiones. Las dimensiones oscilan de 12-14 cm.
- **Plato taza de café-moka:** utilizado como base para el servicio de café solo su tamaño es de 10-12cm.
- **Platos para elaboraciones específicas:** En este apartado se incluyen todos los platos que se utilizan para elaboraciones muy concretas. Aunque se puede ampliar mucho, se pueden nombrar como clásicos el plato de fondue, el plato de caracoles o el plato de ostras entre otros.



Plato de pan plato de postre plato hondo plato trinchero o llano plato base o presentación



Plato de ostras



Plato de caracoles



Plato de fondue

TAZAS

Existen diferentes formatos, pero cada taza debe ir acompañada de su plato correspondiente a su tamaño y características. Las capacidades pueden variar dependiendo del fabricante y el modelo, pero se pueden distinguir de mayor a menor volumen:

- **Taza de consomé:** Utilizada para el servicio de caldos, cremas o consomés. Su característica principal es que cuenta con dos asas.
- **Taza de café con leche y de infusión:** Utilizada para el servicio de café con leche.
- **Taza de infusión desayuno:** Utilizada para desayunos e infusiones.
- **Taza de café-moka:** Utilizada para el servicio de café solo y cortado.

MOKA



CAFÉ LECHE



INFUSIÓN



CONSOMÉ



OTROS COMPONENTES DE LA VAJILLA

Entre otros elementos de la vajilla y siempre del mismo material, están también los siguientes componentes:

- **Fuentes:** Para la presentación y o servicio de diferentes productos.
- **Ensaladeras:** De diferentes tamaños, para el servicio de ensaladas.
- **Rabaneras:** Platos de diferentes formas utilizados para el servicio de aperitivos.
- **Bols:** Utilizados para guarniciones, aperitivos, salsas etc.
- **Soperas:** Como bien indica su nombre es empleado para el servicio de sopas y cremas.
- **Saleros y pimenteros:** Rellenos respectivamente de sal y pimienta. Hay que repasarlos cada cierto tiempo para reponerlos y limpiarlos.
- **Vinajeras o convoy:** Se llenarán de vinagre y aceite y se repasarán cada cierto tiempo para su limpiado y rellenado de los mismos.
- **Violeteros:** Pequeños floreros donde se colocarán flores que no desprendan mucho olor.

LIMPIEZA

Mantener en perfectas condiciones la vajilla no requieren cuidados especiales. Los detergentes y abrillantadores empleados en el lavado, así como el descalificador, han de ser de buena calidad y estar correctamente dosificados para que conserven el brillo de la vajilla sin deteriorar el esmalte. **Es por este motivo que hay que establecer una serie de normas para la manipulación de la vajilla:**

- La vajilla sucia siempre se retirará por la derecha del cliente.
- Los platos se transportarán con la mano o bandeja, con los cubiertos cruzados.
- Las tazas se transportarán apiladas en bandejas siempre que el modelo lo permita, se llevaran al office par su lavado.
- Para que quede en perfectas condiciones, antes de introducirla en el lavavajillas, hay que darles una ducha de agua caliente para quitar los posibles restos de grasa.
- Una vez limpia, se repasara tomando el plato entre las manos cubiertas con un paño húmedo, y se hará girar entre éstas para limpiar bien los bordes, limpiaremos el centro del plato siempre con las manos cubiertas del paño. Se clasifica por tipos y se transporta a su destino final (almacén, mesa caliente, aparadores, office, etc.).



Repaso de platos



Transporte de platos

4.5.2 CUBERTERÍA

La cubertería es el conjunto de utensilios utilizados por el comensal para comer y servir la comida.

El material utilizado para su fabricación suele ser acero inoxidable, plata, alpaca o mixtas. Existe alguna cubertería especial elaborada con otros materiales, por ejemplo, la cucharilla de caviar o el tenedor de angulas y cuchara de madera para cierto tipo de sopas.

CARACTERÍSTICAS

- No adquirir sabor ni olor.
- Que sea fácil de manejar
- Dureza especial para que no ceda a la fuerza que se le someta.
- que sean de fácil limpieza, repaso y reposición.

CALIDADES

Plata de ley

Únicamente se consideran de plata de ley los modelos hechos en plata de 925 milésimas; normalmente las fabricadas en este material reproducen piezas de época, muy clásicas, recordando los trabajos de orfebrería.



Alpaca

Es una aleación de cobre y cinc con un baño de plata. De aspecto muy parecido al de la plata, pero son mucho más económicas.

La alpaca con el tiempo suele amarillear, lo que podemos hacer es darles sucesivos baños de plata

Acero inoxidable

Material que presenta una gran resistencia a la acción de la oxidación, característica que se consigue aleándolo con el cromo y el níquel.

Las podemos encontrar con distintos acabados, con mate o brillo, en liso o con grabados y en diferentes calidades.

Tenemos que tener en cuenta que sólo el acero inoxidable 18/10 es garantía de resistencia y brillo.



Cuberterías mixtas

Estas cuberterías combinan mangos hechos con los más variados materiales como nácar, metacrilato, madera o incluso plástico, y el resto en acero inoxidable.

Dependiendo de la combinación de materiales y colores, con estas cuberterías daremos un toque informal a nuestra mesa.

LOS PRINCIPALES ELEMENTOS QUE COMPONEN LA CUBERTERÍA DE UN RESTAURANTE ES LA SIGUIENTE:

Cucharas

- Sopera
- Consomé
- Postre
- Infusión o de café con leche
- Moka
- Helado
- Leche
- Pilon
- Madera
- Nácar



Cuchillos

- Trinchero
- Pala de pescado
- Postre
- Mantequilla
- Montero
- Trinchant
- Salmonero
- Jamonero
- Panero
- Cebollero
- Puñal
- Puntilla
- Cuchillo de queso



Tenedores

- Trinchero
- Pescado.
- Montero
- Postre
- Lunch
- Ostras
- Madera
- Trinchant



Varios

- Pinzas de espárragos
- Pinzas de caracoles
- Pincho o tenedor caracoles
- Pinza de mariscos
- Pincho de mariscos
- Pincho Fondue
- Cacillo salsero
- cazo sopero



LIMPIEZA

A continuación, se detallan las normas básicas para la manipulación de la cubertería:

- En el office, el camarero los colocara en la cesta correspondiente.
- Se les dará una ducha de agua a presión antes de introducirlos en el lavavajillas
- A la hora de limpiar los cubiertos los tomaremos por el mango. Con la mano izquierda cubierta por un paño húmedo, y con la otra mano con el otro extremo del paño.
- Con los tenedores se tendrá especial cuidado en el interior de las púas para que queden bien limpias
- Ordenaremos las piezas por tipos para facilitar el trabajo.
- Las depositaremos sobre una bandeja con la mano protegida con un paño, para que, una vez repasadas sean transportadas a las mesas o bien para su colocación en los aparadores clasificándolos según tipo.
- El transporte lo haremos en bandeja o muletilla, nunca se llevará en las manos



Repaso de la cubertería y colocación en la muletilla

4.5.3 CRISTALERÍA

Llamamos cristalería al conjunto de piezas de cristal. Conjunto de objetos de cristal que forman parte la vajilla, que consiste en vasos, copas y jarras que generalmente, se utilizan en establecimientos de restauración. Es muy importante la elección de copas adecuadas para cada bebida a servir, ya que de ello dependerá que la cata sea totalmente placentera. En cualquier caso, el cristal siempre tiene que ser fino y transparente, con un contenido en plomo del 9% aproximadamente.

CARACTERÍSTICAS

- La cristalería ha de ser lo más sobria posible, y de cristal transparente, que por su sencillez le atribuye de una gran elegancia.
- Debe de dar sensación de ligereza al tacto de manos y labios.
- El cristal debe ser sonoro, y tensionado en sus partes más sensibles.
- La cristalería debe de encontrarse en perfecto estado, eliminando toda aquella que presente astilladuras, manchas opacas o que estén rotas.
- Un establecimiento no puede ofrecer a sus clientes vasos y copas desiguales, con defectos o ralladuras que además de deteriorar la imagen de la empresa, privará al comensal de disfrutar plenamente de un buen vino

Las piezas de cristal más utilizadas en restauración son las que se detallan a continuación:

- Copa de agua (muchos modelos).
- Copa de vino (Borgoña, Burdeos, Rin, Alsacia).
- Copa para vinos espumosos (tipo flauta, tipo cáliz).
- Copa de cerveza.
- Jarra de cerveza.
- Copa de cóctel.
- Copa de catavinos (modelo Afnor).
- Copa de licor.
- Copa balón.
- Copa de café irlandés
- Vasito de aguardiente.
- Vaso de whisky, old fashioned u on the rocks.
- Vaso largo, long-drink, tubo o vaso de combinación.
- Vaso de refresco, tumbler o vaso de media combinación



Borgoña

Agua

Vino

Oporto

Licor

Flauta

Clásica

Balón



½ Combinación

Tubo

Refresco

Rocas

Vodka ó Tequila



Cerveza

Zumo

Café Irlandés

Cocktail

Catavino

Copa Pernod

LIMPIEZA

La limpieza de cristalería debe hacerse con sumo cuidado, a continuación, se detallan las normas básicas de limpieza y manipulación:

- Al llegar al office, se colocarán en las cestas apropiadas.
- Lo más conveniente es lavarlas con jabón y agua caliente.
- En el caso de utilizar lavavajillas, el agua de lavado tiene que estar totalmente limpia, renovándola periódicamente.
- Después de aclararlas con agua limpia, habrá que repasarlas. Se tomarán las copas por la base con la mano derecha y presentarlas boca abajo al vapor de agua (nunca se introducirá en ella). secarlas con un paño de hilo totalmente limpio que no deje pelusa..
- Con la mano izquierda, protegida por el paño, se toma la copa por la base y con la derecha, cubierta con el otro extremo del paño, se limpia la copa poniendo especial cuidado en los bordes.
- Una vez limpias y repasadas, transportarlas con sumo cuidado con la ayuda de una bandeja, siempre sin apilar a su sitio correspondiente (almacén, aparadores, servicio).
- Nunca se colocarán boca abajo ya que tomarían el olor de la superficie (madera, metal, etc.).
- Deben de retirarse todas aquellas piezas que estén defectuosas.



Repaso de la cristalería

4.5.4 LENCERÍA O MANTELERÍA

Es el conjunto de muletones, manteles, cubres, servilletas, litos y tiras necesarios para vestir las mesas de sala. Dentro de la lencería debemos de incluir paños para la limpieza y repaso del material.

Es recomendable que la mantelería en su composición del tejido sea de una mezcla de algodón y fibra. Es más resistente y duradera. Las dimensiones de los manteles, muletones, cubres y servilletas dependen de los diversos tipos de mesas.

Aunque también podremos diferentes tipos de tejidos , naturales como el lino o algodón. Artificiales o sintéticos como nylon o tergal. Es posible personalizar esta lencería haciendo tejer por el fabricante el nombre del establecimiento o sus iniciales.

COMPOSICIÓN:

- ✓ Muletón
- ✓ Mantel
- ✓ Cubre mantel
- ✓ Tiras
- ✓ Servilletas (se recomienda de 50 x 50 cm para la comida)
- ✓ Servilletas de desayuno (de 25 x 25 cm).
- ✓ Litos
- ✓ Paños para limpieza.



MULETÓN

El muletón o bajo-mantel, es un paño grueso confeccionado generalmente de algodón y nunca debe ser mayor que el tamaño del mantel, para que no sobresalga. Suele tener unas gomas alrededor o cintas en sus esquinas parra sujetarlo a las patas de la mesa

Es muy recomendable utilizar el muletón por motivos importantes:

- Evitar que el mantel resbale,
- Absorber el derrame de líquidos,
- Proteger la mesa de golpes y evitar ruidos durante el servicio de mesa.
- Hace mas cómodo el apoyo de los brazos en la mesa



MANTEL

El mantel es el vestido principal de la mesa. Deberá ir acorde y conjuntar con la mayor parte de elementos que componen la mesa. Cubrirá al completo la mesa, pero sin colgar hasta el suelo, salvo excepciones.



Por regla general debe colgar como mucho, un tercio de la distancia que haya desde la mesa hasta el suelo (30 -40 cm). Las esquinas del mantel deben coincidir con las patas de la mesa quedando equidistantes.

CUBRE MANTEL

Es la ultima pieza que colocamos para dejar vestida la mesa, de la misma forma y tejido que el mantel pero de tamaño menor.



Puede ser del mismo color o diferente, pero siempre conjuntado con el resto de la mantelería. Este deberá colocarse encima del mantel colgando a unos 10 cm.

Su misión es la de proteger el mantel de posibles manchas, y de esta manera evitar el cambio diario de ropa. (abaratamiento de costes)

TIRA

Son manteles de medidas especiales destinados para vestir grandes superficies como barras para eventos, mesas para buffets, mesas de banquetes, etc.

No hay medidas estándares, sino que cada establecimiento dispone de tiras con las dimensiones adaptadas al tamaño de sus mesas o tableros y de sus necesidades. Al igual que una mesa de comedor también llevan cubre manteles.



FALDÓN

Prenda que sirve para vestir mesas o mobiliario en general llegando a cubrir la mesa hasta el suelo.



La tela puede ser plisada o lisa y suelen poseer un velcro para sujetar el faldón al filo de la mesa, aunque existen manteles, de una sola pieza, que cubren la mesa por completo en todo su entorno.

SERVILLETAS

Se usa para limpieza de manos y boca durante la comida, aunque también es utilizada para otros menesteres como en la confección de la muletilla.

Las servilletas están fabricadas con el mismo tejido que los manteles y, deben estar a juego con el mantel, o al menos ir conjuntadas con él.

De forma cuadrada y con unas medidas más usuales de 40x40 o 50x50. Las que se emplean en los desayunos suelen ser de una medida de 25 x 25 cm.



Es aconsejable no manipularla en exceso ya que es un elemento de higiene del comensal

LITO

Paño rectangular de color blanco y de uso exclusivo para el personal de servicio. Esta prenda se utiliza transportar de forma limpia y segura materiales, evitar quemaduras en el traslado desde la cocina de platos, fuentes u otro materiales calientes. La medida empleada suele ser de 70 - 80x40 cm.



GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA LENCERÍA

La compra de la ropa representa un elevado coste que reclama una inmovilización financiera elevada, conviene hacer elecciones precisas y razonadas sobre la calidad de la ropa.

Caben varias posibilidades a la hora de adquirir mantelería para el establecimiento:

- Compra de la ropa y mantenimiento por la empresa
- Compra de la ropa y mantenimiento por subcontratación
- Alquiler de la ropa y mantenimiento por subcontratación

DETERMINACIÓN DE LAS EXISTENCIAS

Las cantidades de ropa que debe preverse dependen directamente de la política del establecimiento.

Como mínimo, es necesario disponer de 3 juegos completos y unos juegos complementarios para las mesas más pedidas (para un servicio mediodía y un servicio noche).

Esta cantidad puede aumentar si la frecuencia de lavado es más larga, pero la base del cálculo debe hacerse sobre el número de mesas utilizadas diariamente



RECOGIDA DE LA LENCERÍA USADA

La contabilidad de la lencería es importante llevarla bien para evitar extravíos, responsabilidades y discusiones. La ropa es clasificada y contada por bloques de 10 partes.

- **Servilletas** Se irán tomando por las esquinas y anudando de diez en diez. Esta operación se realizará en el office. Las servilletas sucias en el restaurante se recogerán con pinzas, siempre que hayan clientes.
- **Manteles y cubremanteles.** Se van recogiendo los usados en las mesas, evitando zigzags innecesarios. Se doblarán rápida y fácilmente según su tamaño. Y se contarán por bloques de 10 partes.

Cubres y manteles no usados. Aquellos que no han sido usados se recogen por separado, doblándolos por los mismos dobleces que traían de lencería, ya que pueden ser vueltos a usar. Algunos establecimientos tienen su propia lavandería, mas frecuente en establecimientos hoteleros.

4.5.6 OTROS ELEMENTOS – PETITE MENAGE

Pequeño Menaje o “pequeñas cosas”. Así de esta manera podemos definir esta palabra proveniente del francés.

Son los complementos necesarios para realizar y asistir el servicio de mesas. Los materiales pueden ser diversos y muchos de ellos pueden hacer juego con la vajilla del restaurante. Pueden ser de porcelana, cristal, acero inoxidable, etc.

OTROS COMPLEMENTOS

- Cacillos Salseros
- Pala Recogemigas
- Bandeja de Cambio
- Bandeja Camarero@
- Cazo Sopero
- Pala Repostera
- Pinza Hielo
- Pies y cubos
- Elementos de coctelería, etc.

Se procederá al repaso y limpieza de acuerdo al tipo de material del que estén fabricados.



PETITE MENAGE

Es el conjunto de salsas embotelladas para asistir las comidas si así lo requiere el cliente. Deberán estar en perfecto estado de limpieza.

Salero

Generalmente de cristal con un tapón metálico. Para su limpieza vaciaremos la sal en un plato, a continuación lavamos el salero con agua templada y jabón, secaremos perfectamente. Se limpian con un palillo los agujeros obstruidos de la tapa. Se rellenan de nuevo de sal.



Una vez relleno se limpia el conjunto con un paño. Es costumbre añadir unos granos de arroz para evitar que la sal se apelmace.

Pimentero

Los hay de cristal y tapón metálico o del mismo material que la vajilla y los de molinillo (metálico o de madera). En los de primer lugar se descarga la pimienta y se realiza la misma limpieza que los saleros, si todavía conserva su aroma se conserva, si no, debe desecharse y cambiar por una nueva. La pimienta molida pierde rápidamente su aroma, por lo que hay que renovarla con frecuencia.

Si el pimentero es de molinillo, se descarga y limpiaremos el interior y exterior con un paño seco. Limpiaremos los agujeros y volveremos a recargarlo de nuevo. Se ajusta y verifica su funcionamiento. Los molinillos de pimienta son preferidos por los verdaderos aficionados a este condimento ya que permiten disponer de pimienta molida en el acto.



Vinagrera

También llamadas “convoy”. Destinados para contener el aceite y vinagre , generalmente a juego con el salero y pimentero.



Primero trasladamos el líquido a otro recipiente. Después se limpia utilizando agua muy caliente y jabón, si esto no diera resultado , utilizaremos una mezcla de vinagre y sal gorda agitando enérgicamente . Se aclararán muy bien con agua caliente y se dejarán secar antes de volver a llenar. Igualmente efectuaremos la misma operación con el soporte de las vinagreras.

El vinagre, con el paso del tiempo, cría unas heces llamadas madre del vinagre, que deben de eliminarse por filtración.

Salsas

El conjunto de salsa empleadas en el comedor suele ser; Tabasco, Perrin's, diferentes tipos de mostazas ,kétchup, etc.

Limpiaremos los bordes y las tapas con un paño húmedo. Cuando sea conveniente se completará su contenido trasvasando de uno a otro recipiente. Los recipientes no deben dejarse con menos de una tercera parte de su contenido



UA5. EL MOBILIARIO DEL RESTAURANTE: CARACTERÍSTICAS, TIPOS, CALIDADES, USO Y DISTRIBUCIÓN.

MOBILIARIO

Conjunto de muebles necesarios en el comedor para hacer más agradable la estancia de los clientes y ayudar en el buen desarrollo del servicio en la sala.

A la hora de elegir el mobiliario y el equipamiento los materiales más habituales son, la madera y el metal (acero inoxidable, aluminio, etc.), procurando que sea lo más resistente posible a la vez que ligero, lo que permite una fácil movilidad ante las necesidades de una nueva distribución.

No existe una norma común entorno al mobiliario, esto queda en la elección y gusto particular de cada persona y en sintonía a la categoría del propio local que deseemos

CARACTERÍSTICAS:

- Debe estar en consonancia con la categoría del establecimiento, su decoración y el tipo de oferta.
- Su diseño debe ser el más cómodo posible para el cliente y a su vez para facilitar el servicio al trabajador.
- Los materiales de construcción deben ser de fácil limpieza y conservación, además de ofrecer la mayor resistencia a su uso diario.
- Hay que elegir diseños y medidas normalizados, para facilitar su reposición en caso de rotura o estado deficiente.

COMPOSICIÓN DEL MOBILIARIO

El mobiliario lo podemos clasificar al destinado para clientes, y otro el destinado a uso del personal de servicio.

- **Para clientes sería:** Mesas - Sillas
- **Para el personal de servicio:** Gueridones - Aparadores - Mesas auxiliares - Carro Caliente, de Queso, de Licores, Pastelero, Rechaud, Carro Entremeses



5.1 MOBILIARIO PARA CLIENTES- LAS MESAS

Las mesas destinadas a clientes pueden ser de distinta forma y altura, debiendo tener el restaurante diversos modelos, de manera que facilite la distribución de los clientes, pues variarán su tamaño y su forma según el número de personas que se sienten en ellas.

Las mesas suelen tener una altura entre 70 y 80 cm, las mas utilizadas en el restaurante suelen ser esta que a continuación detallamos:

- **CUADRADAS:** destinadas para dos o cuatro personas, como mínimo 80 cm. de lado. Las cuadradas y rectangulares pueden ser acopladas si tienen la misma anchura con lo cual incrementamos la capacidad de las mismas.
- **REDONDAS:** utilizadas para un mayor número de comensales, entre 6 y 10 personas. Resultan más cómodas, pero ocupan mayor espacio. Las medidas oscilan entre 130 cm. y los 200 cm. de diámetro.
- **RECTANGULARES:** se utilizan para montar hasta 8 comensales. Con medidas entre 90 x 150 o 90 x 180
- **TABLEROS:** utilizados normalmente en el montaje de celebraciones y grandes banquetes. Las dimensiones están entre los 200 x 90 x 80 hasta los 200 x 0.45 x 80

LA DISTRIBUCIÓN DE LAS MESAS Y TABLEROS DEBERÁ RESPONDER SIEMPRE A LOS CONCEPTOS SIGUIENTES:

Estética: Las mesas deberán ser distribuidas con objeto de formar un conjunto armónico, teniendo en cuenta la fuente de luz

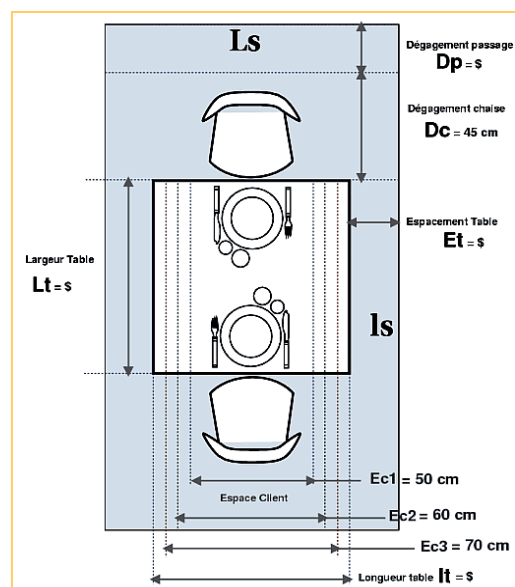
Se dispondrán de forma tal que todas obtengan la suficiente luz, equilibrando el número de comensales para que la sala no quede muy cargada en algunas zonas, y descargada en otras.

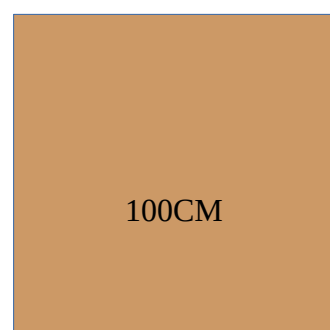
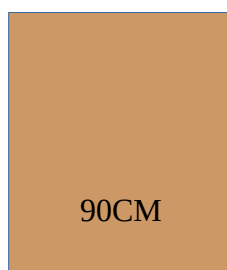
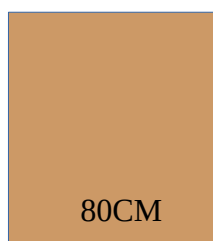
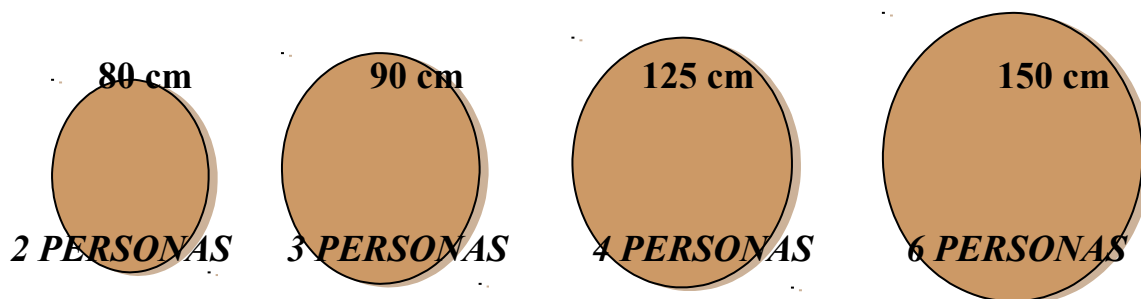
Funcionalidad: La colocación se hará pensando en la distribución de rangos y según la previsión del cliente. Se guardará los espacios suficientes para facilitar el paso de los camareros con sus utensilios, mesas auxiliares, carros, etc. y encuadrarlos haciendo pasillos orientados a las zonas de entrada y salida del personal de sala.

Espacio cliente sobre la mesa:

Es el espacio necesario para el cliente sobre la mesa, se pueden determinar 3 variantes:

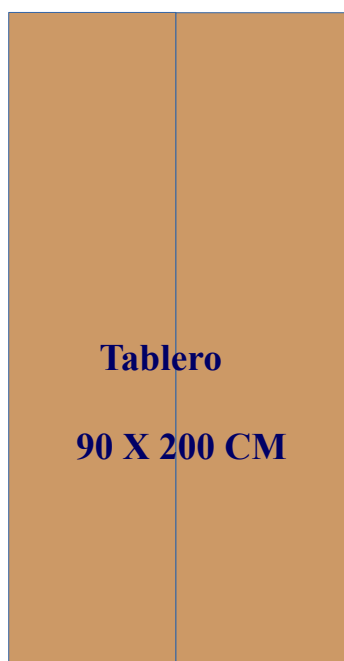
- **Ec 1 = 50 cm:** es el mínimo que se puede asignar a un cliente, es la superficie elegida para la restauración colectiva y rápida
- **Ec 2 = 60 cm:** es la comodidad normal
- **Ec 3 = 70 cm:** muy buena comodidad





2 PERSONAS

4 PERSONAS



5.2 MOBILIARIO PARA CLIENTES - LAS SILLAS

Las sillas son una de las piezas fundamentales del mobiliario del comedor, ya que de ellas depende que el cliente se sienta cómodo. Las sillas irán en concordancia y armonía al tipo de mesas y en relación con la decoración del establecimiento.

Han de tener unas dimensiones que faciliten el trabajo de los camareros y a su vez ser cómodas para el cliente. La altura aconsejable es de 45 cm., siendo conveniente que no exceda de 50 cm. de ancho.

El material a emplear puede ser de distintas calidades de acuerdo a la utilidad que se le vaya dar; metal, madera, plástico, resina, etc.

CARACTERÍSTICAS

- Han de ser cómodas para el cliente y tener unas dimensiones que faciliten el trabajo de los camareros.
- El material a emplear puede ser de distintas calidades de acuerdo a la utilidad que se le vaya dar; metal, madera, plástico, resina, etc
- De dimensiones acordes con las mesas.
- De fácil manipulación, para facilitar su desplazamiento entre secciones.
- De fácil almacenamiento, que puedan apilarse con facilidad.
- Facilidad en su limpieza y en su reposición.
- Tapizados que no den excesivo calor; evitar las imitaciones de cuero y los plásticos.
- Respaldos no superiores a los dos tercios de la altura de la espalda de una persona sentada, de estatura media; de esta forma se facilita el servicio.
- Habrá que proteger las patas de las sillas con una terminación metálica si el suelo está alfombrado; o de goma o fieltro, si es de madera



5.3 MOBILIARIO DE SERVICIO

MESA AUXILIAR

Son pequeñas mesas fijas. Estas mesas son muy útiles, utilizadas generalmente por el personal con la finalidad de facilitar el servicio. Normalmente están fabricadas en madera, debiendo guardar relación con la decoración. Nos ayudan a descargar platos, botellas, o de apoyo para cualquier otro tipo material. Pueden estar vestidas como las mesas de comedor.

Son de gran ayuda sobre todo en cócteles y banquetes donde los clientes pueden dejar el material ya utilizado.

Además de ayudarnos en el servicio, estas mesas proporcionan:

- Más vistosidad.
- Más libertad a los comensales.
- Mayor rapidez en el servicio

GUERIDÓN

Suelen ser normalmente de madera con ruedas para poder trasladarlas de un lugar a otro del comedor y estas mesas las utiliza el personal de servicio.

- Ayudan en las tareas de trabajo y es una herramienta indispensable en los establecimientos de lujo
- Los gueridones al igual que las mesas de clientes deberán ir cubiertas de muletón y vestidas con un mantel y cubre.
- Sobre el gueridón colocaremos una muletilla y juego de pinzas que nos serán muy útiles para el servicio.
- No ha de faltar la pala recogemigas que colocaremos sobre un plato trincherero con una servilleta en la balda interior del gueridón.



APARADORES

Los aparadores son unos muebles distribuidos por el comedor, cuyo número depende del de las mesas y cuya forma varía según diversos factores, como decoración del comedor, categoría, capacidad del mismo, etc. En los grandes restaurantes suele haber uno por rango.

Están divididos en una serie de cajones y estantes, donde se guardará un pequeño stock, disponible y listo para el servicio, de platos, cubiertos, cubremanteles, etc.

El material que vayamos a colocar en los aparadores debe estar repasado, al igual que el que se utiliza en el montaje de mesas.

En los cajones, que irán protegidos con muletón, pondremos los cubiertos, pero ordenados de forma sistemática y ordenada para que el jefe de rango no pierda el tiempo buscando cualquiera de ellos durante el servicio.

Esta colocación puede ser la siguiente, de derecha a izquierda:

- Cucharas soperas.
- Tenedores trincheros
- Cuchillos trincheros.
- Palas y tenedores de pescado.
- Cucharas y tenedores de postre .
- Cuchillos de postre y mantequilla.
- Cucharas de café y de helados y cazos para sopas.
- Cubiertos especiales, como: tenedores de ostras, pinzas de caracoles, pinzas de marisco, tenedores para «fondue», etc.

La parte superior del aparador nos servirá para tener parte del petite ménage (Cátsup, Perrin's, vinagreras, mostazas, molinillos de pimienta, palilleros, tabasco, etc.), además de otros. Los entrepaños inferiores los utilizaremos para colocar vajilla, mantelería, et



APARADOR PROVISIONAL

Cuando en el lugar que tengamos que trabajar no hayan aparadores, prepararemos uno con la ayuda de tableros cubiertos con tiras.

Los cubiertos se colocarán en muletilas y junto con un pequeño stock de platos, que estarán protegidos con un cubre en encima del tablero. A ser posible colocaremos la menor cantidad de complementos, para no complicar el servicio.

También podemos utilizar un carro de servicio con cubertero, en donde podremos utilizar los entrepaños para colocar parte de la vajilla para el servicio.



2.3.4 CARROS DE SERVICIO

Los carros los incluiremos como mobiliario para uso del personal de sala, haciendo que el servicio sea vistoso y además se pueda realizar el trabajo de manera más cómoda y eficaz.

TIPOS DE CARROS:

- Carro De Entremeses
- Carro Caliente
- Carro De Flambeo
- Carro De Quesos
- Carro Repostero
- Carro De Licores

CARRO DE ENTREMESSES

Este carro puede encontrarse en dos tipos. Uno de ellos, de tipo fijo, que cuenta en su superficie con diversos tipos de compartimentos o bandejas donde se colocan los entremeses.

El otro modelo de carro es el llamado de torno o noria, tiene la particularidad de que las diversas fuentes que lo componen tiene un movimiento rotativo

En las baldas inferiores y cubiertas por un paño colocaremos platos y el material necesario para el servicio.

Es fundamental que todos sus elementos estén limpios. Los tipos de noria deben de estar perfectamente engrasados en sus ejes. La misma atención requieren las ruedas.



CARRO CALIENTE

Este carro se utiliza para transportar grandes piezas que serán trinchadas y servidas a la vista del cliente. Tiene la ventaja de mantener los manjares a una temperatura determinada.



El carro consta de un depósito de agua caliente para mantener la temperatura de los alimentos, sobre éste se coloca una placa metálica lugar donde pondremos el producto a trincar

Además, tiene unos depósitos recipientes para colocar las salsas y guarniciones, que por el mismo sistema mantienen su temperatura.

En las baldas inferiores colocaremos el material necesario para el servicio.

Después de cada servicio realizaremos su limpieza poniendo en especial cuidado en la limpieza del depósito de agua del baño María que cambiaremos a diario, de esta manera evitaremos olores desagradables. La campana y su conjunto deben presentar un brillante aspecto

CARRO DE FLAMBEAR

Este carro lleva un infernillo de gas, de llama graduable, se utiliza para la elaboración de platos a la vista del cliente.

Posee una serie de bandejas abatibles para colocación de platos y otros útiles. Tiene unos accesorios para la colocación de botellas.

Cada vez que se utilice y terminado el servicio, se limpiarán los quemadores, abrigantándolos sí fuera necesario, comprobando el buen funcionamiento de estos.



CARRO DE QUESOS

Este carro posee una campana transparente, cuya principal misión es la de evitar la difusión de los olores fuertes de algunos tipos de quesos, que podrían ser desagradables para algún cliente.

Para la presentación y conservación de los quesos, cubriremos la superficie del carro con un paño húmedo para evitar que se resequen y así mantener la frescura de los quesos.

Deberemos de cambiar diariamente el paño de su base que deberá de estar húmedo, limpiaremos la campana de cristal.



CARRO PASTELERO

Se utiliza para la presentación de diferentes tipos de tartas y postres, que se emplatan y sirven a la vista del cliente.



Este carro está provisto de una serie de estanterías que nos servirán para colocar además de las tartas, los platos de postre, salsas, siropes, etc.

Generalmente se prepara momentos antes del servicio de postres.

Cada vez que el servicio termine se deberá de limpiar el carro y guardar las tartas en cámaras frigoríficas

CARRO DE BEBIDAS

Consta de dos o tres bandejas, de tal forma que en la bandeja superior colocaremos las botellas (licores, ginebras, whiskys, etc.).

En los diferentes estantes colocaremos vasos y copas de diversos tipos de acuerdo con las bebidas que se transporten.

Así mismo se incluirán unos bols con limón y naranja troceada para el uso de algunas combinaciones.

Terminado el servicio limpiaremos el carro de posibles manchas causadas por el goteo, y cambiaremos paños, si han sido usados en el montaje limpiaremos las botellas.





RECHAUD O INFERNILLO

Se usa para la preparación y terminación de platos a la vista del cliente. La fuente de energía más utilizada suele ser el gas, aunque hay algunos modelos que utilizan alcohol sólido.

El rechaud, a falta de carro caliente, lo podemos utilizar incluso para mantener la temperatura de los platos que deben servirse calientes.



Utilizaremos el gueridón para poder trabajar con el rechaud a la vista del cliente.

PRENSA DE JUGOS

De plata o de alpaca plateada, sobre una peana de madera fina. Consiste en una manivela en la parte superior de un eje roscado.



Al final de eje hay una plataforma que oprime el producto introducido en el recipiente.

Al girar la manivela haremos presión y obtendremos el jugo deseado, que saldrá por un grifo situado en la parte inferior.

La prensa de jugos debe estar esmeradamente limpia, repasando cada una de sus partes, todos sus elementos se tratarán de forma que tengan la mejor presentación y funcionamiento.

CARRO DE ROOM SERVICE

Empleado en los hoteles en los que se ofrece el servicio de comidas a las habitaciones. Es un pequeño carro en el que se transportan calientes las peticiones del cliente. Suele contar con dos alas abatibles donde el cliente se apoyará para realizar la consumición.

Tiene la doble función de mantener y ser empleados en el consumo.



El catálogo de material o maquinaria puede ser interminable, y no en todos los establecimientos es utilizada o necesaria. Dentro de los enseres también podemos mencionar:

- Armarios cavas
- Cámaras refrigeradas
- Calienta platos o fuentes
- TPV, terminales de punto de venta
- Tablas de corte de jamón y salmón
- Etc.

UA 6. NORMAS GENERALES PARA EL MONTAJE DE MESA PARA TODO TIPO DE SERVICIO.

Lo primero que debemos de hacer es distribuir las mesas, lo que se suele decir montar el esqueleto, alineándolas con lógica y estética teniendo en cuenta la puerta de entrada.

Corresponde al jefe de rango y ayudantes el montaje de las mesas del comedor, siempre bajo la supervisión del jefe de sector o maître.

A continuación, se indican todos los pasos a seguir para el montaje de una mesa:

1. Colocación de las mesas

Bien centradas y colocadas, dejando entre cada mesa el espacio suficiente para colocar las sillas, que irán a ras del mantel cuando se coloque. Esta distancia está en función de la categoría del establecimiento, pero como norma general se establece entre 1,2 y 1,5 m. para realizar el servicio con comodidad. La correcta colocación de las mesas es muy importante, ya que por un lado facilita el trabajo del personal y por otro da una sensación de orden, armonía y eficacia.

2. Calzado de las mesas

La mesa debe quedar bien asentada sobre el suelo, para lo cual si es necesario se calzará con cuñas de madera o discos de corcho; nunca con papeles doblados.

3. Colocación del muletón

Se tira y se sujeta con cintas a las patas o con una goma colocada alrededor del muletón. Debe quedar siempre bien tenso, sin arrugas.

4. Colocación del mantel.

Se debe tirar tocándolo lo menos posible. El mantel debe quedar colgando por todos lados alrededor de unos 30-40 cm. Las puntas de los manteles han de coincidir en su caída con las patas de la mesa. Procuraremos colocar el mantel con el dobléz principal mirando hacia la puerta de entrada.

5. Colocación del cubremantel.

Se procede a tirarlo de la misma forma que el mantel y debe colgar por los lados unos 10 cm. La utilización de cubremantel es la de evitar manchar el mantel y evitar gastos de lencería. Si tuviera anagrama del establecimiento se colocaría de forma que el anagrama este en dirección de la entrada del restaurante.



Una vez que ya tenemos colocadas mesas continuaremos con el montaje del material necesario en una mesa:

- **Colocación del plato base.**

Al colocar este plato hay que tener especial cuidado en no manchar los bordes con los dedos. La distancia entre el borde del plato y el de la mesa será de $1/2 - 1$ cm hacia el interior. La distancia entre plato y plato es variable, debiendo tener en cuenta que lo mínimo que el comensal necesita para sentirse cómodo es de 60 cm.

En algunos establecimientos además de este plato, se coloca un segundo plato de menores dimensiones que se utiliza para el servicio de aperitivos.

- **Colocación de cubiertos.**

Los cubiertos se transportan en el comedor en una muletilla o en su caso con el lito de manera que no los cojamos con las manos desnudas.

La colocación de los cubiertos será distinta dependiendo del tipo de servicio que se realice.

Para un servicio clásico, se coloca el cuchillo a la derecha y el tenedor a la izquierda del plato base, centrados al diámetro del plato y a 1cm del borde de la mesa.

En el caso de un banquete o menú establecido, se colocaran todos los cubiertos necesarios como platos que se vayan a consumir. De esta manera nos ahorraremos tiempo en el cambio de cubiertos. Básicamente la colocación de cubiertos se hace de la siguiente forma:

- Cuchillo trincherero al lado derecho con la sierra orientada hacia el centro del plato base.
- Tenedor trincherero al lado izquierdo, con las púas hacia arriba.
- Pala de pescado al lado derecho.
- Tenedor de pescado al lado izquierdo.
- Cuchara sopera o de consomé al lado derecho, con la parte cóncava hacia arriba.
- Cuchillo de postre, colocado en la parte superior del plato base, sin que quede escondido por el borde del plato, con la sierra orientada hacia el centro del plato base y el mango hacia la derecha.

- Tenedor de postre, colocado encima del cuchillo con las púas orientadas hacia arriba y el mango hacia la izquierda.
- Cuchara de postre, colocada encima del tenedor con la parte cóncava orientada hacia arriba y el mango hacia la derecha.



- **Colocación del plato de pan.**

Este plato se coloca una vez puestos los cubiertos puesto que podría entorpecer su correcta colocación. Se sitúa a la izquierda del plato base y bien en línea con el borde superior del plato base, o bien, aproximando el centro de los dos platos para que queden a una misma altura.

- **Colocación del cuchillo o pala de mantequilla.**

Se coloca sobre el plato de pan con la sierra orientada hacia el centro del plato y ligeramente escorado al lado derecho. Su posición será paralela al resto de los cubiertos. Otra forma de colocar la pala de mantequilla es igual que la forma anterior pero inclinando la parte de la sierra hacia el centro del plato.

- **Colocación de la cristalería.**

La copa de agua se pone centrada sobre la prolongación del diámetro del plato base ligeramente separada. A su derecha se coloca la copa de vino pero no tan separada como la copa de agua, formando el conjunto un oblicuo sobre el borde de la mesa.

Al igual que la cubertería, si fuera el montaje para una celebración, se montarían tanta copas como distintas bebidas a servir.

- **Colocación de servilletas.**

Las servilletas no deben manosearse, deben situarse con sencillez sobre el plato.

- **Colocación de sillas.**

Las sillas pueden colocarse una vez tirado el mantel, ya que de esta forma puede hacerse una distribución más equitativa del espacio para ubicar a los comensales. Otra forma es colocarlas al finalizar el montaje, pudiendo así trabajar con mayor comodidad. La silla nunca debe de tener el asiento introducido debajo de la mesa, si no que debe de estar colocada a partir del borde o ras del mantel.



UA 7. DECORACIÓN EN EL COMEDOR: FLORES Y OTROS COMPLEMENTOS.

El aspecto del local, los detalles cuidados, la atmósfera que envuelve al comedor de tu restaurante, reciben a las personas y las condicionan. En la práctica, esas percepciones que se producen después de atravesar la puerta, predisponen el ánimo. El encuentro con el local puede generar estados de sensaciones positivas o, por el contrario, tendencia a encontrar defectos en todo.

Una buena decoración puede hacer que los clientes entren porque se sienten atraídos por el ambiente, y que regresen en otra ocasión porque se han sentido a gusto. Por todo ello, la decoración y la estética son aspectos a los que debe atenderse minuciosamente.

Principalmente, las decoraciones están basadas en la temática del establecimiento y pueden ser muy diversas, ya que pueden ir desde lo más clásico y tradicional a lo más moderno y vanguardista. En estos casos el mobiliario ha de ser un elemento decorativo más, que ir acorde a la temática del mismo.

No podemos dejar atrás la pintura, a tener en cuenta como parte de la decoración. Es la base que unifica todo lo demás. Colores y texturas conformarán el escenario que se irá poblando con otros elementos.

el uso de materiales diversos, incluso mezclas de ellos, como es el caso de la combinación del acero y la piedra, el cristal y la madera, etc., servirán para crear el entorno adecuado al tipo de establecimiento.



La iluminación es un factor muy importante para hacer que el cliente vuelva. Debemos tener en cuenta tanto la iluminación interior como la iluminación exterior de restaurantes. También tenemos que tener en cuenta el tipo de restaurante que tenemos para ver que iluminación deberíamos poner.

La iluminación de la entrada es la primera impresión de los clientes. Iluminar la fachada, la puerta y el rótulo con una iluminación tenue invitara entrar en el local. O por el contrario llamativa para atraer a un publico mas joven.

Podemos iluminar por zonas nuestro establecimiento como por ejemplo la barra. La barra del restaurante es el punto de encuentro entre los trabajadores y los clientes por lo tanto deberán tener una iluminación especial de manera que cause atracción. Se puede iluminar de manera linear para remarcar éste espacio o con focos suspendidos para una iluminación puntual.

La iluminación del comedor es vital para que el cliente se sienta a gusto en nuestro local. Para iluminar las mesas podríamos instalar focos puntuales con lámparas para crear un ambiente íntimo. Una buena iluminación general del local creará una atmósfera acogedora.

Algunos ejemplos de iluminación:

- Restaurante donde se sirvan desayunos la luz de la mañana deberá ser muy luminosa y así crear un ambiente acogedor.
- En un restaurante de comida rápida tendremos que destacar las luces fluorescentes que iluminan la zona de pedidos.
- Los restaurantes familiares donde hay servicio de comida y servicio de cena. La iluminación de éste deberá ser más moderada para dar un ambiente relajado, romántico y acogedor.



FLORES

El elemento decorativo estrella es el centro de mesa, es uno de los adornos más utilizados en cualquier tipo de celebración.

A la hora de crear un centro de mesa podemos utilizar elementos como flores, frutas, hojas, ramas y multitud de posibles combinaciones, solo limitadas por la imaginación de la persona que los crea. Pero cuidado, hay ciertas recomendaciones o limitaciones a tener en cuenta.

A mesas redondas, centros de mesa redondos; a mesas cuadradas centros de mesa cuadrado; a mesas rectangulares centros de mesa rectangulares. No es aconsejable crear un centro de mesa de un tamaño desproporcionado al tamaño de la mesa. Ni en anchura ni en altura.

En anchura, porque puede ocupar un espacio en la mesa necesario para el "tránsito" normal de la comida y otros elementos (saleros, fuentes, salseras, etc.).

En cuanto a la altura, porque no se deben crear barreras entre los invitados, aislando a unos invitados de otros por un "muro" decorativo llamado centro de mesa.



Uno de los elementos decorativos más comunes son las flores, que pueden ser frescas o secas pero nunca artificiales. El volumen y la altura deben ser escasos para que no entorpezca la visión ni la conversación entre los invitados.

Es importante elegir flores que no desprendan mucho olor, puesto que al comer, podrían enmascarar los aromas de los platos que se van a servir. Otro criterio para la elección de las flores es su delicadeza, ya que no causaría una buena impresión que se estropearan antes del fin de nuestra comida.

FRUTAS

Otro elemento decorativo es el centro de frutas intercaladas con ramas verdes para conseguir un efecto muy natural. Una variante de piezas naturales son los bodegones con productos típicos de la zona y de la estación: castañas, avellanas, piñas, frutas...

Es una solución muy sencilla y asequible que promociona los citados productos típicos de la comarca en la que nos encontremos.

VELAS – CANDELABROS

La opción más utilizada para las cenas son las velas y candelabros; es en ese contexto donde deben ser utilizados. Éstos, además de objetos decorativos, tienen una función primordial, iluminar. Por lo tanto, deben estar encendidas, eso sí, en el momento adecuado, justo cuando nos sentarnos a la mesa.

Con las velas debemos tener la misma precaución que con las flores. No pueden desprender olor para que podamos degustar la comida en toda su plenitud.

UA 8. AMBIENTACIÓN EN EL COMEDOR: MÚSICA

La música ambiental juega un papel destacado proporcionando una mejor estancia posible para que los comensales se sientan a gusto y crear un clima acogedor.

Es importante tener en cuenta que, en un restaurante, la acción fundamental es la de comer, mientras que la música desempeña una función de acompañante, de romper la incomodidad de los silencios y aportar al ambiente calidez.

El volumen debe ser el adecuado para que no constituya una amenaza para la correcta fluidez de la conversación. En un local tranquilo y con un ambiente relajado es ideal música calmada, clásica, jazz o chill-out. La música lenta consigue que los comensales se queden más tiempo e invita a gastar más.

En cambio, si el restaurante es de comida rápida o informal, donde los clientes comen poco e interesa que coman rápido para que se sienten otros, una música más animada y movida lo consigue. La desventaja de la música rápida es que reduce el apetito. La elección del tipo de música también puede depender de la hora del día.



UA9.EL MENÚ DEL DÍA, EL MENÚ GASTRONÓMICO Y LAS SUGERENCIAS COMO INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE.

EL MENÚ DEL DÍA

Está tipificado como Menú de la Casa al menú ofertado a un precio único, siempre con la bebida, el pan, y el postre, e indicándose si el I.V.A. está o no incluido en el precio.

Se trata de una oferta sencilla, compuesta por alimentos que se presentarán generalmente en primeros platos, segundos platos y postres, y como recomendación, debe estar basado en una cocina de mercado. Si el cliente renunciara a algún componente del menú, no hay por parte del establecimiento descontar el valor del mismo. Este tipo de menú se cambia diariamente.

MENÚ GASTRONÓMICO

Es una modalidad de menú que, por regla general, suelen confeccionar establecimientos de restauración de cierto renombre. Durante una jornada, varios días, una semana, una quincena, etc., suelen ofrecerse las diferentes especialidades de una ciudad, una comarca, una región o todo un país.

La oferta gastronómica suele consistir en la presentación y venta de platos y productos típicos de la tierra en cuestión, incluyendo la ambientación de los locales y la vestimenta de la brigada que suele mostrar los trajes típicos de la zona. En otras ocasiones, estas jornadas gastronómicas se aderezan con actuaciones musicales de grupos folclóricos.

SUGERENCIAS DEL DÍA

Las sugerencias del día es otra fórmula de promoción muy utilizada en los establecimientos de restauración, pudiéndose utilizar con varios fines concretos.

Se puede aprovechar las sugerencias del día para sacar a la venta productos con poca rotación o productos de temporada comprados a buen precio, etc. También es habitual incluir en las sugerencias platos que se quieren introducir en la carta para comprobar su aceptación.

Las sugerencias se suelen presentar adjuntas a la carta en un papel cogido con un clip, en pizarras o a viva voz, dependiendo del tipo de negocio y de cliente.



MENÚ DEGUSTACIÓN
MURCIA CAPITAL GASTRONÓMICA 2020
1001 SABORES DE MURCIA

- TOMATES PATA NEGRA DE “LA MARINA” DE ÁGUILAS, CON SALAZONES DE SAN PEDRO Y OLIVICAS DE CIEZA.
- TEMPURA DE VERDURAS DE LA HUERTA DEL GARROBILLO.
- ABANICO DE QUESOS ARTESANOS “LA GRANJA DEL FRAILE” DE ÁGUILAS.
- TAQUITOS DE LOMO DE ATÚN TUNICA DE LA BAHÍA DE MAZARRÓN, CON TOMATE FRITO.
- TIRILLAS DE CHATO MURCIANO DE PURIAS.

POSTRE
- VARIADO DE LA REGIÓN

BODEGA: TORRECASTILLO DE JUMILLA
CERVEZA: ESTRELLA DE LEVANTE

CAFÉ ASIÁTICO DE CARTAGENA

PRECIO POR PERSONA: 30 €
(MÍNIMO 2 PERSONAS)
IMPRESINDIBLE RESERVA

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE. (UF0259)

MF1052_2

Nivel de cualificación profesional: 2

UNIDAD FORMATIVA 2

Código: UF0259

1. SERVICIO DEL RESTAURANTE.

UA 1. CONCEPTO DE OFERTA GASTRONÓMICA, CRITERIOS PARA SU ELABORACIÓN

La oferta gastronómica es el conjunto de manjares y bebidas que se ofrecen en un establecimiento de restauración a sus clientes.

Es uno de los factores clave en la identidad del restaurante. Es fundamental en la definición del tipo de restaurante, su posicionamiento en el mercado, el tipo de clientes y la capacidad de generar ventas, siendo sostenible a largo plazo

Para diseñar una oferta gastronómica hay que tener en cuenta las necesidades de las personas y el entorno donde se encuentra nuestro establecimiento.

Hay tres elementos básicos en un negocio hostelero:

- **El cliente.** Sin cliente no hay negocio.
- **El soporte.**
 - Se refiere a los alimentos y bebidas que consume el cliente.
 - Los materiales en el que se sirve, como la vajilla y cristalería
 - Las instalaciones, mobiliario, decoración
- **El personal de servicio.** Junto con su profesionalidad, es el gran responsable del éxito del negocio ya que trata con el cliente día a día.

TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS Y FÓRMULAS DE RESTAURACIÓN

Existe dos grandes grupos de negocio en la restauración, son la restauración comercial y la restauración institucional o cautiva.

RESTAURACIÓN HOTELERA (restauración comercial)

- Los servicios de comidas y bebidas que puede ofrecer al público, sean clientes alojados en él o no, son los siguientes servicios de restauración:
- Comedor de clientes alojados, en donde pueden ofrecerse desayunos en sus más diversas modalidades -continental, americano, bufé, etc.-, almuerzos y cenas.
- Restaurante gastronómico, de cocina internacional.
- Marisquería, Grill.
- Cafetería, Piano-bar.
- Pub, Discoteca
- Salones para banquetes, etc.



RESTAURACIÓN TRADICIONAL (Sector comercial)

Comprende todos aquellos establecimientos que se dedican de forma profesional y habitual a facilitar servicios de comidas y bebidas mediante un precio estipulado.

Dentro de este grupo se encuentran:

- Restaurantes
- Mesones
- Cafeterías
- Cervecerías
- Bares.
- Casas de comidas
- Tabernas



NEORESTAURACIÓN (Sector comercial)

Son establecimientos de implantación reciente y que han surgido como consecuencia de diversos cambios sociales.

Algunos de los establecimientos más destacables de este apartado son:

- **Fast-food:** bajo este nombre se incluyen todos aquellos que ofrecen un producto sencillo, económico y rápido: pizzerías, croisanterías, bocadillerías, etc.
- **Delivery-food:** son similares a los anteriores con la particularidad de que en estos, el servicio es a domicilio.
- **Take-away:** Son establecimientos destinados a elaborar comidas para ser consumidas dentro del establecimiento o fuera de él.
- **El vending:** se trata de la forma básica de venta automática, ya no solamente de comida y de bebida, sino también de otros productos.



RESTAURACIÓN SOCIAL O CAUTIVA (Sector institucional)

La principal característica que define estos establecimientos es que el servicio de comidas y bebidas se facilita a contingentes particulares.

Son ejemplos válidos:

- **Restaurantes de empresas** para trabajadores.
- **Servicios de sanidad:** clínicas, hospitales y ambulatorios.
- **Educación:** guarderías, colegios, residencias universitarias.
- **Ejército:** cuarteles, campamentos.
- **Instituciones penitenciarias:** centros de prevención y cumplimiento.

RESTAURACIÓN SOCIAL-COMERCIAL (Sector institucional)

Su objetivo es dar de comer a colectivos de personas con un fin comercial, ya que existe un beneficio.

Dentro de este apartado se incluye a las empresas de catering, las cuales elaboran sus productos en un lugar concreto y, posteriormente, son servidos en otro distinto.

Algunas variantes interesantes son:

- **Catering para transportes:** aéreo, marítimo, ferroviario.
- **Restauración diferida:** restaurantes y cafeterías de aeropuertos, restaurantes de autopistas, restaurantes de grandes superficies.

La restauración diferida es aquella dirigida a la elaboración de platos para ser consumidos con posterioridad, por lo que será necesario guardarlos en el frigorífico, para su correcta conservación, perfectamente envasados y etiquetados



TIPOS DE OFERTAS GASTRONÓMICAS

EL MENÚ

El menú es la oferta básica de un restaurante. Su composición suele ser variada y más o menos amplia y agrupa, por lo general, toda la oferta del establecimiento.

Menú de desayunos

El desayuno constituye la primera comida del día y los establecimientos de restauración, en función de su modalidad, categoría y posibilidades, ofrecen a sus clientes diversas tendencias:

- **Desayuno continental:** Consta de café, té o chocolate, mantequilla, pan tostado, mermeladas, miel, bollería variada y zumos.
- **Desayuno americano:** Además de lo indicado en el desayuno continental, huevos, salchichas, embutido, cereales, panceta e infusiones.

DESAYUNO BUFÉ: La oferta es mucho más amplia y atractiva y el cliente puede degustar cuanto desee por un precio fijo.

Normalmente, el desayuno bufé incluye:

- **Platos calientes:** huevos revueltos, fritos o en tortilla; salchichas, panceta y frituras varias.
- **Platos fríos:** queso, salchichón, jamón, paté, chorizo. Sandwiches variados y diferentes tipos de panes y bollería.
- **Alimentos integrales:** pan y bollos integrales; yogures desnatados, cereales, productos macrobióticos, etc.
- **Bebidas indispensables:** café, café descafeinado, leche entera y desnatada, zumo de naranja y otros zumos variados, té y otras infusiones.
- **Otras bebidas:** en determinados establecimientos se ofrecen también vinos, cavas y cervezas.



MENÚ DE ALMUERZO

Es el que se sirve al mediodía y puede ser designado también con la denominación “comida” siempre que al servicio de la noche se le llame “cena”.

Puede variar mucho según la categoría y modalidad del establecimiento y, por regla general, suele estar formado por dos o tres grupos de platos con una o varias opciones dentro de cada grupo. El cliente puede elegir, mediante un precio global, una especialidad de cada grupo y conformar así su menú.

Como primeros platos suelen incluirse aquellos de más fácil digestión: cremas, consomés, ensaladas, verduras, arroces, pastas y así como entremeses.

Como segundos platos, pueden servirse pescados, mariscos y carnes.

Los postres suelen estar formados por elaboraciones diversas de repostería, helados y fruta fresca o en almíbar.

MENÚ CÓCTEL

Se trata de una oferta gastronómica especial, destinada a ofrecer pequeñas elaboraciones saladas, calientes o frías, y dulces, acompañadas de bebidas que constituyen, por otra parte, el motivo principal de la reunión.



Este menú se sirve antes de un almuerzo o de una comida (cena), pero en ningún caso sustituye a ninguna de ellas.

Los productos ofrecidos en este tipo de menú pueden ser: frutos secos, aceitunas, patatas rejilla, patatas chips, canapés variados, sándwiches, tartaletas rellenas, croquetas, quiches Lorraines, charcutería variada, etc. Todo ello, en cualquier caso, servido en cantidades reducidas.

BRUNCH.

Se suele definir como una combinación entre desayuno (breakfast) y almuerzo (lunch) que se sirve por regla general en un periodo de tiempo que va desde las 11 a las 15 horas.

Algunos restaurantes y hoteles sirven un brunch, en especial los domingos y días festivos.

Los alimentos servidos suelen ser los mismos que en un desayuno habitual, como puede ser los huevos, salchichas, bacon, jamón, frutas, dulces y bollos. Además puede incluir carnes asada, aves, mariscos, pescado ahumado, ensaladas, sopas, verdura, etc, todo ello acompañado de diferentes panes. Así como todo tipo de bebidas frías y calientes.



MENÚ DEGUSTACIÓN

Es una modalidad de menú en el que, por un precio global, se ofrecen al cliente varios grupos de platos, generalmente muy elaborados y variados.

Estos menús son frecuentes en restaurantes de cierta categoría o con cocina de autor. Es toda una experiencia gastronómica para el cliente que le da la oportunidad de probar sabores y conocer nuevas fronteras gastronómicas.

Se trata de un servicio muy cuidadoso en el que la estética y la perfecta armonización de los géneros ofrecidos desempeñan un papel importante.

Suelen ser conocidos como menús largos, por ofrecer mucha variedad de platos en pequeñas raciones.

APERITIVOS

Coca de Calçot (Horno de Nulles)
Grisines con salsa salvitxada (Salses Fruits S&P)
Croquetas de calçot y queso de cabra (Gerard Rafí)
Chupito de bacalao con calçots y espuma de patata (Joan Castells)

Maridaje con cervezas artesanales de Cerevisia

ENTRANTES

Canelón de pularda ecológica de María Grau con salsa de calçot y trufa de invierno (Ramon Martí)
Vieira y panceta confitada con gratinado de calçots (Gerard Rafí)
Arroz a la masqueta con azafrán, calçots y alcachofas (Ramon Martí y Matias Fernández)

Maridaje con vino blanco de Molí Els Capellans

PESCADO

Tronco de rape de Tarragona con trinchado de patata y calçot, corteza de panceta y salsa de romesco (Xavier Veciana)

Maridaje con vino blanco Celler Flixac

CARNE

Romesquet de conejo relleno de calçot con ajo negro (Joan Castells)

Maridaje con vino tinto de Cellers Pascona

POSTRES

Tiramisú de calçot y chocolate 70% (Gerard Rafí)
Los colores de la calçotada (Matías Fernández)

Maridaje con cava Flama d'Or (Cooperativa de Vila-rodona)

MENÚ DE BANQUETES

Este menú suele contratarse para la celebración de determinados acontecimientos (bodas, bautizos, homenajes, inauguraciones, etc.) y en él se incluyen, por un precio fijo, varios platos, y las bebidas que le acompañan. Los platos pueden ser ofrecidos por parte del establecimiento, o bien, elegidos por los que contratan el banquete.

En uno u otro caso, el menú deberá estar en consonancia con las características del evento, la categoría del establecimiento.

En él se reflejan claramente todos los platos que conforman el menú (indicando incluso, en muchos casos, los géneros y guarniciones que componen cada uno de ellos), así como los vinos, cavas, licores y bebidas, en general, que se servirán durante el servicio, sin olvidar los postres y sorbetes (si los hubiere).



MENÚ CONCERTADO

Es fijado previamente y por encargo para grupos. Esta modalidad de menú ofrece al cliente una composición de diferentes platos ya elaborados por el establecimiento.

Su contenido deberá ser suficiente y equilibrado desde el punto de vista nutricional, y responderá a las expectativas gastronómicas de la clientela.

Deberá existir un equilibrio entre la cantidad servida, la calidad ofrecida y el precio cobrado.

MENÚ COMEDOR MAYO '12			
MARTES 1	MIÉRCOLES 2	JUEVES 3	VIERNES 4
FESTIVO	Arroz al horno Ensalada completa Postre	Lentejas Nuggets de Pollo Postre	Ensalada de Pasta, Albóndigas jardinera, Postre
LUNES 7	MARTES 8	MIÉRCOLES 9	JUEVES 10
Espaguetis con atún, Lomo adobado, Postre	Paella Jamón serrano Postre	Guisado de patatas Filete de merluza Postre	Potaje, Hamburguesa de pollo, Postre
LUNES 14	MARTES 15	MIÉRCOLES 16	JUEVES 17
Arroz tres delicias Nuggets de pollo Postre	Macarrones bolofiesa Fiambre, Postre	Lentejas Varitas de merluza Postre	Fideuá Magro empanado Postre
LUNES 21	MARTES 22	MIÉRCOLES 23	JUEVES 24
Sopa de pollo Embutido valenciano, Postre	Arroz al horno Jamón york y Queso, Postre	Alubias estofadas Tortilla de york Postre	Espaguetis con atún, Lomo cinto al horno, Postre
LUNES 28	MARTES 29	MIÉRCOLES 30	JUEVES 31
Macarrones bolofiesa, Varitas de merluza, Postre	Lentejas Jamón de pollo horno, Postre	Ensalada de pasta Longanizas con tomate, Postre	Paella Ensalada completa Postre

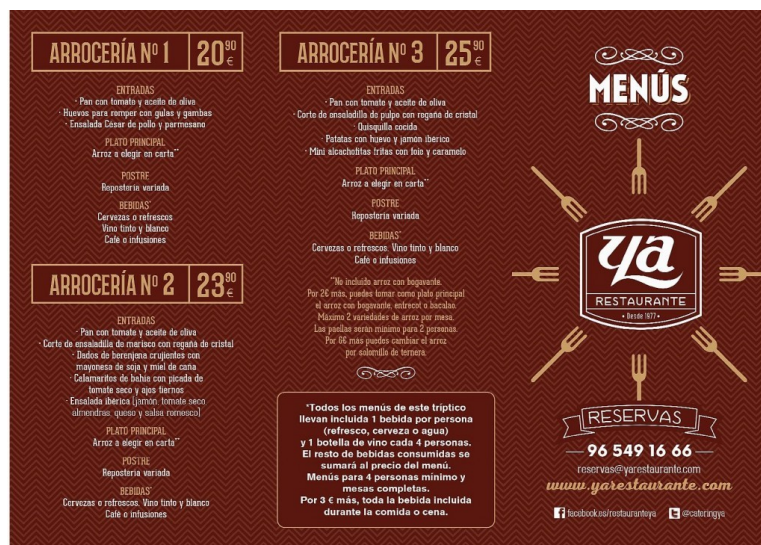
Primer plato, a base de verduras, legumbres en potajes, sopas, pastas, variedad de arroces, etc.
Segundo plato, diversos tipos de carnes y pescados, huevos, aves, etc.; acompañados de ensaladas, papas.

MENÚ-CARTA

Se trata de una oferta que combina de las tendencias del menú y de la carta; por un lado se ofrece al cliente una serie de elaboraciones a precio fijo, como ocurre con un menú convencional, y, por otra parte, las elaboraciones aparecen aglutinadas en dos o más grupos de platos.

Presentan al menos al cliente una oferta mucho más grande y una mayor posibilidad de elección, siendo éste el que elige los platos a comer y el que elabora su propio menú.

Tanto la cantidad de género como la calidad de los platos ofrecidos en el menú-carta, deben ser las mismas que las que se ofrezcan en la carta.



MENÚ INFANTIL

Los platos más demandados por los niños son de bajo coste y su elaboración no requiere demasiada mano de obra, de ahí que puedan ofrecerse a precios asequibles.

Las cantidades que se van a servir deben ser proporcionales a la edad del niño, y deben evitarse aquellas elaboraciones que no son bien aceptadas por las criaturas.

Además, en el diseño de este menú deberá cuidarse la presentación, procurando que sea lo más atractiva (tanto para los niños como para los padres; en algunos casos, son éstos los que eligen el menú de sus retoños), incluyendo motivos infantiles, dibujos, mucho colorido y una letra fácilmente legible.



MENÚ GASTRONÓMICO

Estos menús suelen estar reservados para establecimientos de categoría, donde durante un tiempo determinado (varios días, semanas, quincenas, etc) se suelen ofrecer especialidades concretas, bien sean características de la zona, de la región, del país o del mismo cocinero.

La oferta gastronómica suele consistir en la presentación y venta de platos y productos típicos de la tierra en cuestión, incluyendo la ambientación de los locales y la vestimenta de la brigada que suele mostrar los trajes típicos de la zona.

En otras ocasiones, estas jornadas gastronómicas se aderezan con actuaciones musicales de grupos folclóricos.



MENÚ DIETÉTICO - VEGETARIANO - ALÉRGICO

Existe una tendencia hacia la comida saludable y equilibrada. Muchos establecimientos de restauración ofrecen menús que cumplen los siguientes requisitos:

Raciones correctas: cantidad justa y proporción de ingredientes adecuada.

Preparaciones sencillas y estéticas: predominan las hortalizas naturales o hervidas y las carnes o pescados a la plancha y a la parrilla.

Menús vegetarianos, ovolácticos, veganos, etc.

Control del gluten y otras alergias alimentarias.

Adaptación del menú a diversos regímenes alimenticios:

- Menú hiposódico: con poca o nada de sal.
- Menú hipocalórico: para regímenes de adelgazamiento.
- Menú hipercalórico o energético: especial para aumentar peso o para deportistas.
- Cualquier otro régimen prescrito por un facultativo



LA CARTA

La carta es la oferta de platos del establecimiento de restauración, estos se agrupan en series y todos ellos figuran con su precio correspondiente. Estos platos se elaboran en el momento a petición del cliente.

El cliente tiene una mayor posibilidad de elección en función de sus propios gustos, necesidades y economía.

Según el orden de presentación y de degustación de la carta se puede dividir en varios grupos:

- **Grupo 1:** Entremeses fríos y calientes, consumidos como primer plato.
- **Grupo 2:** Caldos, sopas, cremas y consomés. Se sirven también como primer plato y, preferiblemente, durante las cenas.
- **Grupo 3:** Verduras y ensaladas: Pueden servirse también como primeros platos y en otras muchas ocasiones forman parte, como guarnición, de los platos principales a base de carnes y pescados.
- **Grupo 4:** Pastas, huevos y arroces: Lo indicado en el párrafo anterior es válido para estos productos alimenticios.
- **Grupo 5:** Pescados y mariscos: Por regla general, suelen servirse después de los primeros platos y antes de las carnes, y, hoy día, se consideran un plato principal que puede sustituir a las carnes.
- **Grupo 6:** Carnes: Constituyen casi siempre el plato fuerte y suelen servirse antes de los postres.
- **Grupo 7:** Postres: Entre otras especialidades, suelen incluirse frutas frescas, en almíbar y en macedonia pastelería; dulces de cocina; y helados.



PLANIFICACIÓN DE LA CARTA

En la planificación de la carta deben considerarse los siguientes puntos:



- **La categoría del establecimiento:** la calidad de las materias primas, la elaboración de los platos y el servicio empleado, estarán condicionados por la categoría del restaurante.
- **La ubicación del establecimiento:** si es de costa o de interior; si se halla en una ciudad o ubicado junto a una vía de comunicación.
- **El tipo de clientela (perfil):** nacionalidad, edad, preferencias, hábitos alimentarios.
- **El precio de venta:** el cual se fijará en función de los costes, de la competencia, del mercado o de la demanda

PRESENTACIÓN Y REDACCIÓN DE LA CARTA

La carta es un instrumento de venta y, por consiguiente, debe cuidarse en ella hasta el último detalle. Representa, además, la imagen del restaurante y su diseño, por tanto, deberá ser trazado con esmero.

Además de tener en cuenta los criterios del Jefe de Cocina en cuanto al contenido de la carta, denominaciones de platos, elaboración de manjares, sugerencias, etc., conviene que en su diseño intervenga algún experto que aplique las modernas técnicas del marketing de servicios, que refleje en ella la personalidad del establecimiento y que, en consecuencia, asegure el éxito de las ventas.

En cuanto al soporte físico conviene tener presente los siguientes puntos:

- El nombre del restaurante y el anagrama deben figurar en la carta.
- Ante todo, la carta debe ser original y creativa.
- El papel utilizado será de calidad (cartoné o cartón satinado).
- La forma de la carta puede ser un díptico o tríptico.
- Incluir las especialidades y los platos del día o sugerencias.
- El tipo de letra deberá ser legible, el texto bien separado para facilitar la lectura y con un tamaño adecuado.



SUGERENCIAS COMERCIALES PARA LA ELABORACIÓN DE LA CARTA

Para que la presentación de una carta sea lo más adecuada posible requiere la aplicación de algunas de las modernas técnicas de marketing

Para ello conviene seguir estos consejos:

- Deben seleccionarse bien los platos que forman cada gama, para que ofrezcan entre sí un conjunto armónico y con el resto de los platos de la carta.
- Es preciso resaltar los platos que contribuyan a incrementar la fama del restaurante, presentándolos y colocándolos en zonas de la carta que atraigan la atención del comensal.
- Deben analizarse y evaluarse constantemente los platos que forman parte de la carta así como su popularidad o escasa solicitud por parte de los clientes.

TIPOS DE CARTAS

LA CARTA DE VINOS

La carta de vinos suelen anunciarse en primer lugar los vinos blancos, seguidos de los rosados y de los tintos nacionales (crianzas, reservas y grandes reservas), en este orden. A continuación, se ofrecen los vinos extranjeros y, finalmente, los cavas y champagnes.

CARTA DE CAFETERÍA

Además de las bebidas, suelen incluirse también determinadas elaboraciones culinarias como tapas, canapés, sándwiches, ensaladas, entremeses y platos combinados.

CARTA DE POSTRES

En muchos establecimientos, esta carta se ofrece después de terminar los platos principales.

En ella se incluyen todas aquellas elaboraciones aglutinadas bajo la denominación general de “postres” y que pueden ir desde los helados y zumos naturales hasta todas aquellas elaboraciones de pastelería (tartas, pasteles, bavareses, soufflés, cremas, natillas), preparados a base de pastas (hojaldres, tartaletas, profiteroles, crepes, etc., con sus correspondientes rellenos), quesos, macedonias, compotas y frutas naturales.

CARTA DEL ROOM - SERVICE

Es ofrecida, generalmente, por establecimientos hoteleros de alta categoría y, en algunos casos, este servicio permanece abierto durante las 24 horas del día.

Suele ser una carta sencilla, en ella pueden incluirse productos que de la carta del restaurante, si bien estas elaboraciones no suelen ser muy elaboradas.



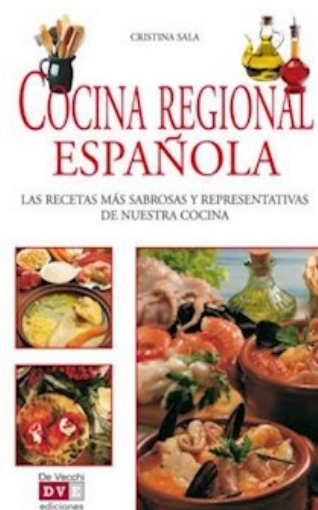
UA2.PLATOS SIGNIFICATIVOS DE LA COCINA NACIONAL E INTERNACIONAL

COCINA NACIONAL

Al hablar de cocina española lo correcto será ponerle al plato sus apellidos, teniendo así paella valenciana, gazpacho andaluz, tortilla española o empanada gallega, conocidos internacionalmente.

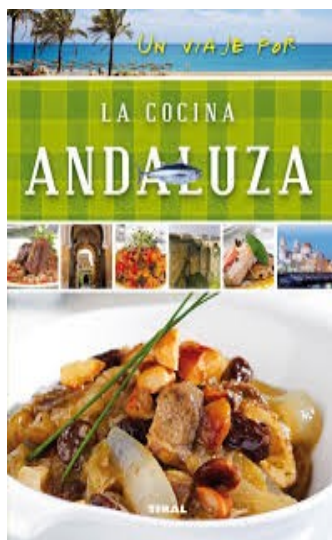
Aun así el plato común a todas las regiones es el cocido (cocido madrileño, montañés, maragato o andaluz), según las zonas, pero al fin y al cabo un plato de legumbres con algún producto del cerdo y alguna hortaliza que lo condimenta.

No puede faltar los productos ibéricos, jamones y embutidos (chorizos, morcillas, lomos...) Y por no olvidarnos del tapeo de fama internacional, así como, los pintxos del País Vasco.



ANDALUCÍA

La gastronomía andaluza es muy rica y variada. Sopas frías como el gazpacho, el ajoblanco, la porra, la mazamorra o el salmorejo cordobés son nuestro recurso para hidratarnos cada verano.



Platos tan característicos y populares como la carne en salsa, las migas, las tortillitas de camarones, las gachas y las habas fritas con jamón el espeto de sardinas de Málaga, los quesos de la Sierra de Grazalema, las frituras de pescado gaditanas o los jamones de Jabugo en Huelva o de Pedroches son algunos de sus productos más habituales. En invierno, la berza gitana, las habitas con jamón de Granada, los flamenquines, andrajos y otros platos conocidos en toda España.

Encontramos postres y dulces como, las torrijas, pestiños, pastel cordobés, la torta de Sacromonte y Piononos de Granada, la Poleá y el Pan de Cádiz, Pan de Higo de Málaga, Piñonate de Huelva, Gachas, Tocino de Cielo, etc.

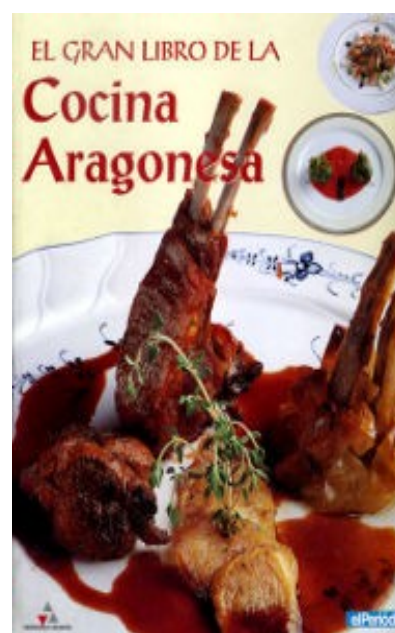
Famosos en todo el mundo son los vinos de Jerez, También son destacables la manzanilla de Sanlúcar de Barrameda, los vinos blancos de la tierra de Cádiz, el pajarete, los del Condado en Huelva, los de Montilla-Moriles, los de Málaga, la tintilla roteña, el mosto de Umbrete, etcétera. Igualmente apreciados son muchos los licores, como el anís elaborado en Rute o en Cazalla de la Sierra, o el ron elaborado en la costa granadina (Motril). En el apartado de las cervezas son muy conocidas las Cruzcampo, Alhambra o Victoria

ARAGÓN

La gastronomía de Aragón tiene como producto más emblemático **la carne de cordero, denominada Ternasco de Aragón y protegida con una DO.** También son afamadas sus frutas de calidad inmejorable, destacando el melocotón, y sus productos de la huerta, así como las setas.

Con todos esos productos configura una cocina popular y sencilla llena de sabor en la que el **cerdo al chilindrón o el pollo, las chiretas**, que es la tripa del cordero cocida y rellena de arroz con pulmón y corazón. Entre los alimentos y platos más destacados encontramos también **el jamón de Teruel, la longaniza de Graus, las milhojas de jamón o el bacalao arroajero** y las **frutas escarchadas** son los platos más representativos

Los vinos de Aragón poseen diversas Denominaciones de Origen de gran calidad, también se elabora cava de excelente calidad, moscatel, retacía (ratafía), pacharán, etcétera.



ASTURIAS

Aunque el primer plato que nos viene a la mente al pensar en Asturias es la clásica **fabada asturiana**, otros platos asturianos son el **pote o potaje**, el **pitu de Caleyá**, el **chorizo a la sidra**, el **pote asturiano**, los **tortos**, los **cachopos** o **filetes empanados** rellenos de jamón y queso, o muchos otros platos de la cocina popular.



También hay que hablar de sus **mariscos**, su **carne roja** o el **queso de Cabrales**, sin olvidar los **dulces**, entre los que destacan los **frixuelos** -una especie de crêpes muy finos- y su postre más tradicional, el arroz con leche.

Y todo regado con la famosísima sidra y su ritual del escanciado.

CASTILLA LA MANCHA

Una comunidad autónoma tan extensa tiene muchos platos propios. Entre ellos **podemos destacar los afamados quesos manchegos**, la **miel de la Alcarria**, las **berenjenas de Almagro**, el **mazapán de Toledo** o el **pisto manchego**, una combinación de tomates, pimientos y calabacín.



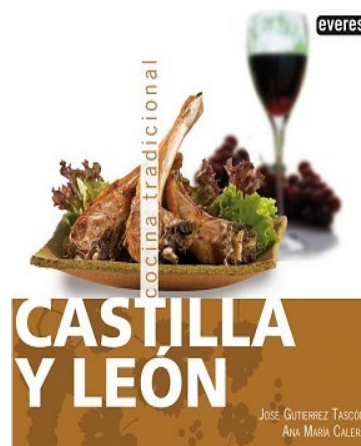
También las **migas** o las **gachas manchegas**, el **moje de bacalao**, el **atascaburras**, los **escabeches** o el **morteruelo**, que son otros platos destacados. La **sopa castellana** a base de pan, ajo y pimentón

CASTILLA Y LEÓN

La gastronomía de Castilla y León tiene también mucha variedad debido su gran extensión. Entre otros platos, destacamos el **cocido maragato**, los **asados de cordero y cabrito**, el **cochifrito**, el **cochinillo de Segovia**, la **ternera de Avila**, los **hornazos de Salamanca** o las **legumbres** (lentejas de la Armuña, judiones de la Granja o judías del Barco).

Productos tan famosos como la **morcilla de Burgos**, el **botillo**, el **jamón de Guijuelo**, la **morcilla de Burgos** o el **chorizo segoviano**, sin olvidar la **cecina** o el **farinato**.

En cuanto a los postres, destacamos entre otros las famosas **yemas de Santa Teresa**, **perrunillas**, **leche frita**, el **tocino de cielo** o el **hojaldre de Astorga**.



COMUNIDAD DE MADRID



La Comunidad de Madrid tiene fama por un plato tan característico como el **cocido madrileño, servido en tres vuelcos (sopa, verduras y carnes)**.

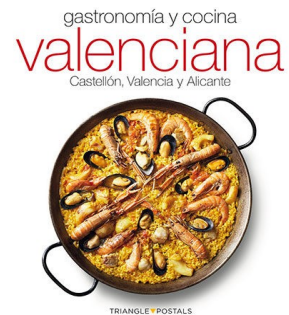
Además del cocido, hay otros platos representativos como los **bocadillos de calamares a la romana, los callos a la madrileña** y otras especialidades castizas a base de casquería como los **entresijos, gallinejas, etc.** El **besugo a la madrileña, las gambas a la gabardina o los buñuelos de bacalao**.

Entre los dulces típicos encontramos **bartolillos, tejas, churros, torrijas, rosquillas, barquillos y rosquillas de San Isidro**.

COMUNIDAD VALENCIANA

La Comunidad Valenciana está llena de recetas y platos sabrosos, pero sin duda **la paella valenciana y otros arroces como el arroz a banda, el arroz negro o el arroz al horno, la fideuá, Anguilas en all i pebre** son algunos de sus platos más emblemáticos.

Otros platos populares son los mariscos como **la gamba de Dénia, las clóchinas -variedad de mejillones-, las coquinas o tellinas, los guisos en olla** (denominados “olletas de...”) que se asemejan a un potaje caldoso.



Entre los dulces característicos de esta zona destacamos **la horchata con fartons** (bollitos con los que se acompaña esta bebida), **buñuelos de calabaza, la torta Cristina la coca de Llanda o los turrones tan valorados en Navidad**.

CANTABRIA

Entre sus platos más emblemáticos destaca **el cocido montañés, el lebaniego, los callos, la olla ferroviaria de Reinosa y el sabroso sorropotún, a base de bonito y patatas**

Además son muy populares **las rabas o tiras de calamar, sus anchoas en salazón de grandísima calidad**.

Quesos que no se nos puede pasar por alto son los **Quesucos de Liebano**, que se elabora con leches de vaca, cabra u oveja, o bien con una mezcla de ellas.

Dulces tradicionales de fama en toda España como **los sobaos, la quesada, las rosquillas, los bizcochos y los ricos hojaldres**.



CASTILLA LA MANCHA

Una comunidad autónoma tan extensa tiene muchos platos propios. Entre ellos podemos destacar **los afamados quesos manchegos, la miel de la Alcarria, las berenjenas de Almagro, el mazapán de Toledo el el pisto manchego**, una combinación de tomates, pimientos y calabacín.

ALIMENTOS DE CASTILLA-LA MANCHA



También **las migas o las gachas manchegas, el moje de bacalao, el atascaburras, los escabeches o el morteruelo**, que son otros platos destacados. La **sopa castellana** a base de pan, ajo y pimentón



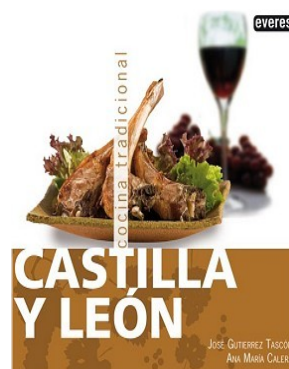
CASTILLA-LA MANCHA SABE DE VINOS NUEVA ALCARRIA

Para concluir la comida, y llevarse un dulce sabor de boca de estas tierras, no hay que dejar de lado los postres. Entre ellos destacan **las hojuelas, los pestiños, las perrunas, la sopa de almendras, las flores manchegas, los melindres, la bizcochá o el alajú, o los miguelitos**, hechos a base de hojaldre, rellenos de crema y espolvoreados con azúcar glasé. .

CASTILLA Y LEÓN

La gastronomía de Castilla y León tiene también mucha variedad debido su gran extensión. Entre otros platos, destacamos **el cocido maragato, los asados de cordero y cabrito, el cochifrito, el cochinillo de Segovia, la ternera de Avila, los hornazos de Salamanca o las legumbres** (lentejas de la Armuña, judiones de la Granja o judías del Barco de Avila).

Productos tan famosos como **la morcilla de Burgos, el botillo, el jamón de Guijuelo, la morcilla de Burgos o el chorizo segoviano**, sin olvidar la **cecina o el farinato**.

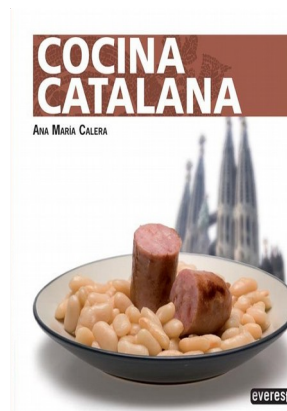


En cuanto a los postres, destacamos entre otros las famosas **yemas de Santa Teresa, perrunillas, leche frita, el tocino de cielo o el hojaldre de Astorga**.

CATALUÑA

La cocina catalana esta compuesta por una gran variedad de platos **el pa amb tomàquet, la amanida catalana** (una ensalada verde acompañada con embutidos típicos de Cataluña), **escalivada** (berenjena, pimiento rojo y cebolla cocinado al horno) y **rovellons** salteados con ajo y perejil.

Otros platos típicos de Cataluña son la **escudella amb carn d'olla** (la típica sopa catalana con carne), **el empedrat** (ensalada fría con tomate y alubias) o la **esqueixada** (una ensalada fría con bacalao). La típica **butifarra amb mongetes** (butifarra de la región acompañada con alubias), el **fricandó** (finos trozos de ternera con salsa y setas) o el **suquet de peix** (un estofado de pescado con caldo de marisco).

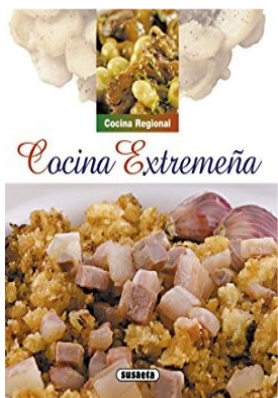


Dentro de los postres se encuentran la famosa **crema catalana**, la **mel i mató** (un queso típico acompañado de miel), el **pa de pessic** (un tipo de bizcocho) o los **carquinyols** (un dulce típico de Cataluña con almendras).

Para poner la guinda del pastel a este menú de productos típicos catalanes, nada mejor como tomar un chupito de ratafia, un licor de hierbas tradicional de la región que se utiliza precisamente para facilitar la digestión después de una copiosa comida típica catalana.

EXTREMADURA

El recetario de la cocina extremeña aprovecha al máximo sus excelentes materias primas. Con los cerdos ibéricos como producto principal del que se obtienen estupendas carnes, jamones y embutidos, los quesos de pasta blanda como **la Torta del Casar o como el de los Ibores o de La Serena**. De la huerta **el pimentón de la Vera o la cereza del Valle del Jerte**

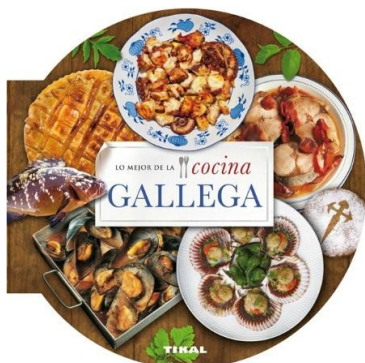


Destacan **la sopa de cachuela**, con hígado de cerdo o **el sopicaldo**, a base de ajo, jamón y huevo entre otras. Las **migas extremeñas**, **la caldereta de cordero**, **la chanfaina**, un guiso a partir de las partes menos nobles del cordero (casquería). **El faisán y las perdices al modo de Alcántara**, pescados como la **trucha y la tenca, frita o en escabeche**

En cuanto a los dulces, **mazapanes**, **la tarta técula mécula**, a base de hojaldre, almendra y yema, **los sapollos o repápalos**, una masa frita de pan duro mezclado con azúcar, canela y huevo y servida con leche en cazuelitas de barro.

GALICIA

Una región tan rica en platos como Galicia tiene una gastronomía casi inabarcable. **El pulpo a feira**, **la empanada gallega o su afamado marisco** que hacen imprescindibles las mariscadas. **Platos más de interior**, entre los que sobresalen **los caldos**, **el lacón con grelos**, **procedentes de las matanzas del cerdo** **callos y cocidos gallegos**.



Productos como **los pimientos de Padrón** con denominación, **las patatas de Bergantiños**, **los grelos** en toda la comunidad autónoma o **los percebes**.

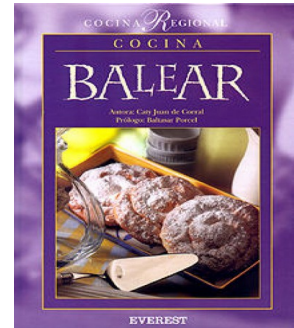
Pero es difícil no hablar de sus **quesos** como el **Tetilla**, el **Ulloa o San Simón**. En cuanto al dulce, **los postres por excelencia del norte**, las **filloas y la tarta de Santiago**.

ISLAS BALEARES

La cocina de esta comunidad autónoma está muy influida por la cocina de Cataluña y de la Comunidad Valenciana. Los productos más destacados **son la sobrasada de Mallorca y Menorca, la coca de trempó, la caldereta de langosta , el guisado de raya** ('borrida de Rajada'), en el que se mezcla el pescado cortado con trozos de patata y una salsa de almendras tostadas, **el Bullit**, cocido con garbanzos y arroz.

También destacan **el frito mallorquín** ('frit mallorquí'), donde se fríen y se mezclan las patatas, asadura, ajo, guindillas, pimienta, cebolla, hinojo y laurel. **Los quesos de Mahón.**

Dulces típicos, como **la ensaimada, las pastissets** (unas pastas con forma de flor de cinco pétalos) y **los 'panellets'**, un dulce a base de almendra o **el Flaó de Ibiza** (pastel de queso)



ISLAS CANARIAS

Hablar de la gastronomía canaria es pensar en una cantidad de platos llenos de sabor. **Las papas arrugas con mojo picón, el conejo en salmorejo, la ropa vieja, los chocos o el gofio** son imprescindibles en una visita a las islas.



Además destacan **los quesos de cabra en Fuerteventura y sus pescados característicos** (cherne, viejas...) , que cocinan a la perfección. Otros platos típicos son **ropa vieja, cazuelas, sancocho, carajacas...**

También sus quesos elaborados tradicionalmente, **como el Majorero, Palmero o Flor de Guía.**

Dulces y postres como **el frangollo, el bienmesabe, el príncipe Alberto con chocolate y café y las quesadillas de El Hierro**, con queso fresco y anís. **Las truchas navideñas o empanadillas dulces los mazapanes y almendrados o la torta Vilana de la Gomera.**

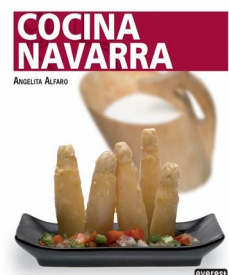
LA RIOJA

La comunidad autónoma de La Rioja está llena de sabor. Sus legumbres, sus embutidos y con platos tradicionales como **las patatas a la riojana o las chuletillas de cordero al sarmiento. El guiso o cocido de caparrones**, unas alubias pequeñas de la zona, **bacalao a la riojana**, servido con una salsa de pimienta roja y tomate, **pochas con codornices**, entre otros



El queso de los Cameros Denominación de Origen: es originario de la Sierra de los Cameros y se elabora con leche de cabra. Lo podemos encontrar fresco, tierno y semicurado y curado

Los dulces y postres más típicos de esta zona: **fardelejos de Arnedo, el mazapán de Soto, la camuesada, los ahorcaditos o los molletes de Santo Domingo de la Calzada.**



NAVARRA

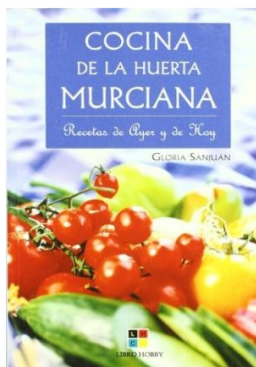
Entre los platos típicos destacan **el cordero al chilindrón, el bacalao ajorriero y la trucha con jamón o la menestra de verduras**. Los embutidos derivados del cerdo más conocidos son **la chistorra y el chorizo de Pamplona**.

Cuentan con verduras de gran fama, **los cogollos de Tudela, los espárragos, las alcachofas, los cardos, los guisantes y los pimientos del piquillo de Lodosa**. Las legumbres también tienen representación en **las famosas pochas de Sangüesa**.

Además, Navarra cuenta con quesos de alta calidad, como los de **Idiazabal, el del Roncal o el queso de Irati**.

En el terreno de los postres es posible encontrar **las cuajadas, el arroz con leche del Baztán o las tortas de chanchigorri**

REGIÓN DE MURCIA



Los platos típicos varían según la zona destacando **la ensalada murciana, el arroz caldero, el zarangollo, pastel de carne, los michirones, pisto y gachasmigas**

Otros productos que tienen **denominación de origen propia** es el **pimentón, el arroz de Calasparra, el queso al vino, el queso murciano y las peras de Jumilla**

De dulce te recomendamos que pruebes **el Paparajote, el Pan de Calatrava, Bienmesabe, Arrope y calabazate, Asiático, café, leche condensada, brandy y Licor 43, con un toque de canela y corteza de limón etc.**

EL PAÍS VASCO

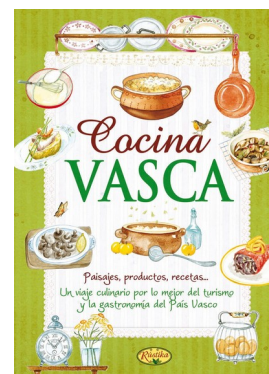
La cocina vasca es rica en materias primas, con excelentes carnes, pescados, guisos y su huerta de temporada.

Platos típicos **son el marmitako (guiso de bonito y patatas), kokotxas en salsa verde, bacalao a la vizcaína, merluza al estilo Orio, sardinas de Santurtzi...**

Los magníficos chuletones, **como el de Bériz**. Los productos de temporada de la huerta: guisantes, alcachofas, alubias, setas...

La gran oferta de quesos, como el **Idiazabal**, y los vinos, **como los de la Rioja Alavesa, la sidra o el txakolí**.

También postres como **el pastel vasco, cuajada y goxua** (nata, bizcocho, crema pastelera y caramelo)





UA 3. COCINA INTERNACIONAL

ALEMANIA

En Alemania son muy populares **el chucrut, un plato elaborado con repollo** que se emplea como acompañamiento. **Salchichas**, con muchas variedades (**Frankfurt, Bockwurt, Weisswurts o las Viena**), acompañadas con puré de patatas y mostaza.

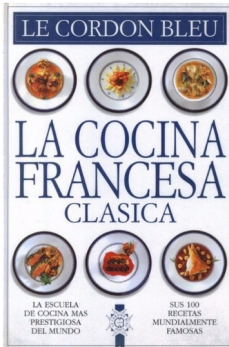
El ragout de cuatro carnes (ternera, cerdo, cordero y vaca) y **los codillos acompañados con puré de patatas y con chucrut** (col fermentada con un característico sabor agrio) y **el strudel de nueces**, dulce que se sirve caliente y tiene una masa de harina rellena de frutos secos.

Como bebidas, variedad de cervezas, de fama internacional, como **Weizenbier, Kölsch, Schwarzbier, Bockbier, etc.** y vinos del **Mosela y del Rin**.



FRANCIA

De la gastronomía francesa destacan **la quiche Lorraine**, un pastel salado realizado con una masa quebrada rellena de nata, huevos y panceta; **sole meuniere**, un plato de lenguado cocinado con mantequilla y limón; **los soufflés**, preparaciones realizadas con huevo en el horno, pueden ser tanto dulces como saladas. **la bouillabaise**, sopa de pescado donde se sirven los pescados aparte.



La ratatouille un tipo de pisto con calabacines, berenjena., tomate, cebolla, ajo, pimientos rojos y verdes, albahaca, etc

Patés y el foie de oca, las pulardas y los capones, el famoso **Coq au vin**, **los scargots** (caracoles).

Postres como **Tarta Tatin**, **Crêpes Suzette**. Quesos tan famosos como **Roquefort**, **Brie**. Afamados vinos como **Borgoña**, **Alsacia** y **el Champagne**, etc.

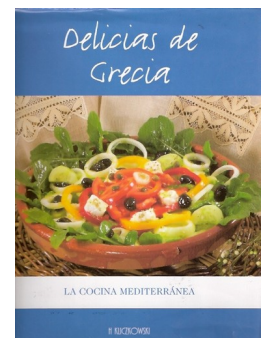
GRECIA

Uno de los platos más famosos de Grecia es **el mousaka**, un pastel de verduras con carne, a base de capas de berenjena. Ensalada griega **Taramosa-lata**, mezcla cremosa y de color rosa de huevas de pescado, con zumo de limón, cebollas, ajo, y aceitunas.

El mezze es un conjunto de varios platos como aperitivo o comida con de pan pita. **El queso feta**, y como bebida **el Ouzo** (licor a base de uvas maduras y anís).

Los postres más típicos del país, como el **Yogurt griego**, **Bougatsa**, **Baklava**, **Halva griego**, y otros mas

Vinos como los del **Norte Macedonia y Tracia**, en el centro del país **Epiro y Tesalia**, . En el Peloponeso destacan los vinos de **Mantinia**, etc.



ITALIA



En Italia, **la pasta es el símbolo de la cocina italiana**; hay pastas de todas las formas y colores, frescas o secas: capellini, penne, fusilla, espagueti, tagliatelle, para sopas o combinar con cualquier salsa. **Los tortellinis y raviolis lasañas, gnoquis**. Son típicos platos como **la pizza y la focaccia**, es como la masa de la pizza pero más espesa.

Los Anti-pasti son un equivalente a los aperitivos españoles. **Las sopas o minestrass** con pasta y verduras. **Los risottos**, arroz en que el caldo se añade poco a poco y se terminan con mantequilla y queso rallado. **La polenta**, masa a base de harina de maíz (como guarnición de varios platos). El **osso-buco**, el **saltimboca**, **la porqueta rellena**, **el escalope milanese**.

Quesos como el **Gorgonzola, el Parmesano, la Mozzarella y el Mascarpone**. Postres y dulces: los **Panettoni, el Tiramisú y los helados italianos**. Y licores tan conocidos como los **vermuts y la grappa**. No hay que dejar atrás sus grandes variedades de vinos.

PORTUGAL

En Portugal los platos típicos son; **Arroz con bacalao, Bacalao Dorado o Bacalhau à Brás. El caldo verde, con col y patata. Caldeirada de pescados, la Cataplana**, que pueden ser de pescado o marisco con arroz o patatas, etc., **Cozido à portuguesa**, de vegetales y carne principalmente de cerdo y ternera. **Migas à alentejana**.

El pastel de Belém, la torta de Azeitão, un pastel suave y cremoso, recubierto por una capa de yema de huevo dulce, **ovos moles**: una crema de yema dulce, **arroz doce**, es arroz con leche cocinado con limón y espolvoreado con canela, etc..

El queso portugués más popular, el **"Queijo da Serra"**, es un queso de oveja o los quesos cremosos **de Azeitão**, , destacando el **"Serpa"** del Alentejo.

Bebidas como el **Oporto y el Madeira,vinho verde** que se sirve muy fresco, y el **moscatel de Setúbal**, uno de los mejores del mundo..



EL MAGREB

El plato representativo es el **"couscous"**, la sémola de trigo, que se combina con de pollo o cordero, diferentes verduras o huevos. Otro plato es el **El "tajine"**, guiso de carne o pescado, acompañado de verduras o fruta. Se sirve en el mismo recipiente de barro en el que se prepara, de ahí su nombre.



La **"harira"**, es la sopa nacional, sus ingredientes son legumbres, carne, hortalizas y algunas especias. Otro plato es el **"méchoui"**, cordero entero asado a la brasa, acompañado tan solo de sal y comino. Otros son el **"kefta"**, brochetas de carne picada, el **"kab-el-ghzal"** (pasta con almendras), o la **"pastilla"**, un plato agridulce elaborado con finas capas de hojaldre rellenas con carne de pichón, especias, azúcar y canela.

Dulces y té, los dulces se elaboran con miel, almendras, pistachos, nueces, sésamo., aromatizados con con agua de azahar. El más conocido es el "**bstila**", de hojaldre y leche de almendras. También los "**cuernos de gacela**", pasteles con forma de media luna rellenos con pasta de almendra.

El té ocupa un lugar de excepcional importancia, si bien **el té a la menta** es uno de los más deliciosos.

NORTE AMÉRICA

Las elaboraciones más populares de EE. UU. Son **hamburguesas, estofado de venado; Scrappple**, pastel de carne y harina de maíz; **estofado de Kentucky** (guiso de varias carnes); las **Boston baked beans**, alubias con cerdo salado; la **ensalada waldorf**, que lleva manzana, frutos secos, apio y lechuga y se sirve con mahonesa o una salsa derivada de esta.

Postres como **el brownie**, un bizcocho de chocolate y nueces que se suele servir caliente con helado; **el cheesecake**, tarta de queso con una fina base de masa y recubierta con mermelada de frutos rojos; la **Pecan pie** (tarta de un tipo de nuez americana)

Bebidas como **los vinos de California los whiskys de Kentucky o de Tennesse**



MÉXICO

Es el país representante de la gastronomía centroamericana, destacan **elaboraciones como el guacamole**, una salsa realizada con **aguacates, y los tacos**, que consisten en unas tortitas rellenas de carne cocinada con chile y otros ingredientes.

Con maíz se hacen tortillas que se rellenan, **lo que se llaman burritos; los tacos y fajitas; los nachos** masa de maíz cortada en triángulos para acompañar ensaladas o al guacamole. Las **mazorcas de maíz** se cuecen enteras y se utilizan como guarnición. **Los frijoles** refritos o alubias negras.



CENTROAMÉRICA

Encontraremos una cocina con guisos, sopas, y antojitos (el equivalente a nuestras tapas). Destacan productos como la papa, el boniato, la yuca, los frijoles negro y colorado, las judías, el maní, el chayote, el ñame, la calabaza, los ajíes, el aguacate, la guayaba, el cacao, la piña, la habichuela, la chirimoya, la guanábana o el mamey, entre otros muchos.

De la influencia española destaca el cultivo del arroz, el azúcar, el trigo, la vid, el aceite de oliva, la cría del cerdo, el ganado vacuno y la cría de ovejas y cabras y además la fritura como técnica de cocinado.

El ingrediente estrella es el maíz con el que se elaboran infinidad de platos, como por ejemplo tamales, arepas, hayacas, zurullos, tacos, tortillas o las pupusas.

La dieta en Centroamérica es muy variada y **se compone de carne de res, de puerco, pollo, mariscos y pescados frescos, en las regiones costeras**, legumbres como el frijol negro, rojo o pinto; el maíz en tortillas, atoles y tamales, arroz, vegetales frescos locales y muchas frutas tropicales, ya sea solas o convertidas en ricos postres.



SUDAMÉRICA

Hay empleo abundante del picante (guindilla) como condimento que en muchos Lligares se sigue llamando ají, como en época precolombina.

Argentina destaca por sus **carnes a la parrilla**, cortada en porciones muy grandes, **los churrascos; carbonadas guisos de carne a fuego lento**. Son famosas **las empanadas**, muy variadas; quesos como el tafí y postres como el dulce de leche.

Bolivia junto con Perú son los **países originarios de la patata**, donde hay más de trescientas variedades; **sopas muy especiadas y frituras**. Destacan el **guiso de repollo y el conejo estirado**, donde se estira la carne para que resulte más fino.

Brasil, platos de influencia portuguesa y además **harina de mandioca, el café, el cacao, el cacahuete, la batata, la banana, el coco y el aceite de palma**. Platos como el **churrasco**, las **frituras de marisco y las alubias rojas mezcladas con maíz**; y la **feijoada completa, con varias carnes secas mezcladas, judías negras**

Chile: Estofados de carne con legumbres. Abundantes pescados y mariscos que se cocinan con cebolla y pimiento. Famosas **empanadas, y los chupes, (sopas de mariscos, de pollo)**.

Colombia: guisos como el **sancocho (carne o pescado con mandioca y bananas verdes)** o el **ajiaco (carne con maíz, patatas y aguacate)**. Las **tortas de maíz; empanadas**. Es famoso el **café de Colombia**.

Perú destaca por los **cebiches** (pescados crudos cortados en trozos y marinados en zumo de lima o limón), los **chupes** (sopas de camarones o pollo), más ligeros que los chilenos.

Venezuela: platos con **carnes de vacuno y alubias rojas** mezcladas con **maíz y arroz**, y todo acompañado por **repos, tortitas de maíz**.

CHINA

Se cocina salteando **en el wok** los alimentos cortados en trozos pequeños. **El arroz es un alimento básico, pero también lo son el trigo, el maíz o la famosa soja**, presente en mucho de sus platos.



Hay productos como **los huevos de los cien años** (huevos de pata salados), **los shiitake** (champiñones negros), **los brotes de bambú**, **la col china**, **los fideos de arroz** o **la salsa de soja**, y frutas como **los litchis, mangos y papayas**. Hay sopas famosas como **la de nido de golondrinas** y **la de aleta de tiburón**.

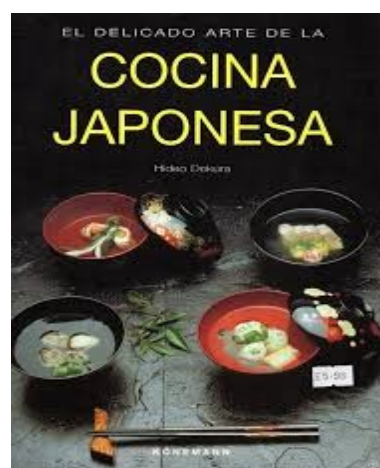
El Chopsuey, (revuelto de carnes, verduras y brotes servido con arroz blanco), **el cerdo agri dulce**, **rollitos primavera** y **el pollo con almendras**. Como postre destaca **el flan chino**. Entre las bebidas más conocidas son **el té chino** y **el sake** (licor de arroz).

JAPÓN

La base de la comida japonesa es el arroz, combinado siempre con platos secundarios, **sopas y salsas**. Encontramos **muchas verduras**, algunas **carnes como la famosa carne de Wagyu**, (aunque en general **la cocina cotidiana es de prioridad vegetariana**), **mariscos y legumbres, especialmente la soja**.

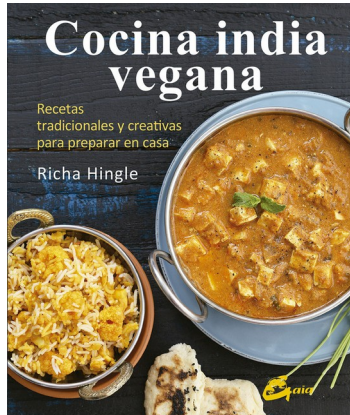
El sushi, base de arroz con algas, se combinado con **mariscos y pescado**, que **se acompaña de salsa de soja, wasabi y jengibre**. **El ramen**, **sopa** que se hace con unos **fideos originarios**. **El Sashimi**, **láminas del pescado cortadas finamente**. **La tempura** como **rebozado para frituras**.

Entre los **postres** están los **Dorayaki**, consistente en **dos trozos de bizcocho rellenos de anko o pasta dulce de azuki o judías rojas**. **Mochi** elaborado de pasta de arroz dulce. Existen muchas variantes; relleno de dulce, con helado, etc. **Las bebidas más consumidas son el té, la cerveza y el sake**.



INDIA Y PAKISTÁN.

La base es el arroz como acompañamiento de legumbres o preparaciones con arroz husmea. El curry es una mezcla de especias como condimento (pollo al curry).



El Chutney es una salsa agridulce a base de diversas frutas y especias. La mayoría de las elaboraciones son muy picantes y especiadas. Entre los postres es habitual el yogur, frutas secas y pasteles de pasas, almendras y sémolas. El té es la bebida nacional.

TURQUÍA.

El Döner Kebab es carne picada de cordero o ternera o mezcla de ambas prensada sobre un torno vertical de donde se lonchea para servir.

Como bebidas, el ayran (yogur batido con agua y un poco salado) y alcohólica el Raky, bebida anisada cuyo servicio incluye dos vasos, uno para el raky con algo de agua helada, y otro con agua fresca, para que el cliente los alterne.

SIRIA Y LÍBANO

Se emplea un ingrediente típico que es el tahini, [pasta de semillas de sésamo tostado] y que se comercializa envasada. El yogur se utiliza frecuentemente en el recetario de platos. Para pastelería y postres emplean frutos secos, pistachos, almendras o nueces.

ISRAEL

Practican la dieta Khoser, es decir, a base de alimentos puros, (entre los pescados son puros los que tienen aletas y escamas, entre las carnes las de cuadrúpedos rumiantes y con pezuña hendida... es impuro comer en un mismo menú carnes y leche o derivados...)

El falafel, croqueta de garbanzos o habas, carpa a la judía, el cordero relleno con arroz, el humus, pasta de garbanzos, y sobre todo, por su trascendencia cultural, destaca el gran plato familiar, la Satino (un cocido con legumbres, verduras y carnes).



UA 4. LA COMANDA

La comanda es la voz, la petición del cliente. La cual debemos de redactar con mucha claridad para evitar cualquier error en cocina y en el propio servicio por no estar escrita con la suficiente claridad.

En cualquier caso, la comanda resulta indispensable en el comedor, ya que, sólo gracias a ella, se puede poner en marcha el mecanismo del servicio.

Es la cadena de servicio que engrana desde el primer maître hasta el último aprendiz, bien sea de cocina o del comedor, pasando por el responsable de facturar, ya que todos ellos intervienen y participan en el servicio.

UA 4.1 TIPOS DE COMANDA

Comanda room – service: El mayordomo de pisos, toma las comandas de este Departamento aunque existen otros canales para tomar nota al cliente: a través del personal de pisos, personal de recepción, etc. por comandas preimpresas o por teléfono.

Comanda de desayunos: debido a que en muchos establecimientos el servicio de desayunos se realiza por el sistema de buffet, no aparecen reflejados en la comanda los distintos productos, sino el nº de clientes que lo demandan, el nº de mesa y el nº de habitación y el numero de desayunos

Comanda de comidas: será el maître quien tome la comanda, asesorando en todo momento al cliente ante cualquier duda. El original ira al Jefe de cocina que es el que se encarga de cantar las comandas .

Comanda de bebidas o vinos: comanda correspondiente al departamento de comedor, la suele tomar el sumiller del restaurante, previa entrega de la carta de vinos y bebidas a los clientes. En este caso el original se entrega al departamento de bodega.

Comanda de bar: se realiza para el servicio de todo tipo de bebidas (aperitivos, aguardientes, licores, café, infusiones, etc.) ya sea en el propio bar o en otro departamento. El original se entrega en el bar

Comanda de postres: la toma el jefe de rango una vez los clientes hayan terminado los segundos platos. El original ira dirigido a cocina o pastelería-repostería según corresponda.



UA 4.2 PARTES DE LA COMANDA Y TOMA DE LA COMANDA

MESA	PAX	CAMARER@	FECHA

MESA	PAX	CAMARER@	FECHA

MESA	PAX	CAMARER@	FECHA

La comanda se compone de tres hojas, una original y dos copias. La original para el departamento de donde salga el producto, la primera copia para facturación y la segunda copia para el jef@ de rango.

La comanda ha de ser clara, consisa y concreta, además de bien especificada, para evitar confusiones que puedan ocasionar retrasos en el servicio, y lo más legible posible tanto para la cocina como para facturista.

El orden que se debe seguir al tomar una comanda será el siguiente:

Ante todo, dar preferencia a las señoras, empezando por las de más edad o categoría (esto sucede en mesas donde hay autoridades, etcétera). Respecto a los caballeros, se seguirá la misma regla, dejando en último lugar al anfitrión. En mesas con niños se atenderán a estos primero. Si existe anfitrión, este será el último en orden de preferencia.

El maître presentará la carta a cada cliente, siempre por la derecha. En este momento se recomendará alguna elaboración que nos interesa vender, bien porque así lo haya ordenado cocina o por su extraordinaria calidad. También se le advertirá de bajas que existan en la carta. En algunos restaurantes al gerente le agrada que los camareros den su nombre a los clientes y les haga saber que será él quien les atenderá.

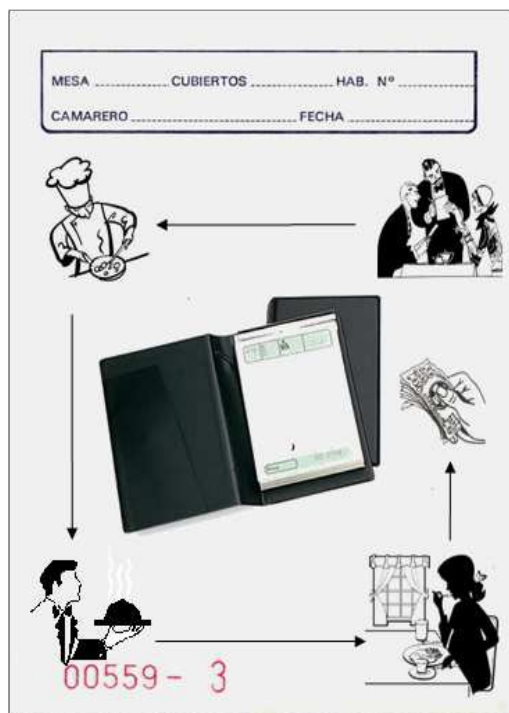
En cuanto a la forma de confeccionar una comanda indicaremos los puntos a seguir:

- Anotar la fecha y número de mesa o habitación (en Hoteles).
- Indicar en la comanda el número de comensales.
- Tomar la comanda completa a cada cliente.
- Separar con una raya los primeros platos de los segundos.
- Nunca especificar el número de raciones de cada manjar hasta terminar de tomar la comanda a todos los clientes.
- No olvidar señalar los puntos de cocción de las carnes con los siguientes signos: Muy poco hecho, Poco hecho, Al punto, Hecho, Muy hecho.

GENERAL Y MARCAR MESA		2 pax 4 pax 6 pax 8 pax
☐ 8º COMENDAS ☐ MATRUCAMARER@ ☐ MENÚES DE LA CASA		29 / 09 / 2011 14 : 30
2	X	4
MUÑOZ		
CARTA		
2	Ensalada de foie II	(1,3)
2	Tartar de salmón II	(2,4)

2	Solomillo Buey II	(r,3++)
1	Lenguado plancha I	(2)
1	Besugo Orio (s/s) I	(4)
PASO		123456
Cuenta Registrada		

CIRCUITO DE LA COMANDA



Como antes comentamos, será el maître quien tome nota de la comanda, que, seguidamente entregará al jefe de rango

El jefe de rango se queda con la segunda copia para realizar el servicio y entrega a su ayudante las dos hojas restantes (original y 1ª copia)

Seguidamente el ayudante entregará la 1ª copia al facturista, para que este vaya cargando los productos y creando ya la factura del cliente.

El ayudante se dirige a cocina donde estará el jefe de cocina y le entregará la comanda original para que así comience el procedimiento de la elaboración de los platos.

En una mesa con varios comensales para saber quién toma cada manjar, se irá enumerando los comensales.

Esto debe hacerse por varias circunstancias importantes:

- El jefe de rango no pierde el tiempo preguntando a cada cliente lo que toma.
- Es de muy mal efecto estar preguntando a todos los clientes.
- Evita reclamaciones, pues muchas veces el cliente «no recuerda» ni lo que pidió.
- No interrumpimos a los clientes si están hablando entre ellos.
- Facilitar el marcado del cubierto.
- Solucionar malentendidos con el cliente sobre su pedido y atender quejas y/o reclamaciones, sabiendo quien tomó la comanda y ejecutó el servicio.
- Confeccionar y cobrar la factura de los servicios prestados.

GENERAL Y MARCAR MESA		7 personas	6 personas	5 personas	4 personas
☐ Nº COMEDOR ☐ MATRIZ/CAMARERO ☐ SERVIR TOTAL / BOTA					
2 4 MUÑOZ 29 / 09 / 2011 14 : 30					
CARTA					
2	Ensalada de foie II	(1,3)			
2	Tartar de salmón II	(2,4)			
2	Solomillo Buey II	(1,3**)			
1	Lenguado plancha I	(2)			
1	Besugo Orio (s/s) I	(4)			
PASO 123456					

PASOS PARA PEDIR LA COMANDA EN COCINA

Marcha Comanda, es ahora cuando tomamos contacto por primera vez con cocina. Cuando marchemos la comanda, a su vez diremos también el número de personas, número de mesa, la comida que se vaya a consumir y cualquier tipo de aclaración necesaria para la elaboración de los alimentos.

Empieza, ya es cuando empezamos a pedir los primeros platos que vamos a servir al cliente, procurando recordarle al personal de cocina la comida que deseamos de esta comanda.

Sigue, la misma palabra nos lo indica, seguimos con el servicio de comidas de esta comanda con el siguiente plato que el cliente va a tomar

Termina, con esta palabra estamos indicando a cocina que nos entregue el último plato que queda por servir de esta comanda.

Retour, se utiliza cuando hay un cambio, por una equivocación al tomarle la comanda o porque no es de su agrado, se efectuará otra comanda.

Sigue o Suite, si durante el servicio un comensal desea otro manjar, después de haberle tomado la comanda se efectuará otra nueva, encabezada con la palabra SIGUE.

Siempre que pidamos algún plato a cocina procuraremos nombrar que tipo de plato es el que queremos que nos entreguen y **POR FAVOR**.



NUEVAS TECNOLOGÍAS

Cada vez es más común en los establecimientos hosteleros, la instalación de sistemas automáticos de comandas y de programas informáticos de gestión general del restaurante.

Los comanderos electrónicos, PDA, TPV u otros sistemas se están imponiendo por su versatilidad, rapidez y concisión, a la hora de detallar los platos y de enviar copias a todos los departamentos que las necesiten.

Estos sistemas tienen como ventajas, las siguientes:

- El ahorro de tiempo para el camarero al no tener que recorrer todas las dependencias dejando copias de la comanda.
- La rapidez con que llega a la cocina, pudiendo empezar la elaboración de los platos casi inmediatamente a su elección por el comensal.
- La obtención de la factura de forma automática e inmediata, ya que todos los datos de la mesa están ya en el ordenador, y sólo hay que ordenar la cuenta.
- El ahorro en el recuento y cotejo de comandas entre todos los departamentos, ya que no podrá salir ningún género de cualquier departamento si no llega una comanda electrónica, la cual ya estará registrada en el sistema.
- El control sobre aspectos como los stocks, la gestión del almacén, el porcentaje de consumo de cada producto o la valoración de los pedidos.

El procedimiento de toma de la comanda es el mismo que si lo hiciéramos en un comandero. Se atenderá a las señoras primero, empezando por la de mayor edad y seguiremos con los señores de igual manera. Y recordad en una mesa con niños, estos deben ser los primeros en comer.



UA 5. TIPOS DE SERVICIO EN LA RESTAURACIÓN

Existen varios modos o técnicas para servir una mesa, estos son cuatro, y en la mayoría de las ocasiones vienen determinados por la categoría del establecimiento, otras por necesidades del servicio.

Por ello, se distinguen varios tipos:

- Servicio a La Francesa
- Servicio Directo
- Servicio a La Inglesa
- Servicio a La Rusa



TIPOS DE SERVICIO - NORMAS

Observemos ante todo una normas a tener en cuenta:

- Transportar el material durante el servicio, en bandejas debidamente vestidas o en muletilas.
- No pegar los platos al cuerpo.
- Procurar mantener el cuerpo erguido mientras se realiza el trayecto.
- Tener en cuenta las capacidades físicas y no hacer alardes de fuerza innecesarios.
- Evitar ruidos producidos por el trasiego en lo posible, tanto en sala como en barra.
- Debemos procurar repartir los pesos en ambas manos.
- El brazo izquierdo es el que soporte el mayor peso para podernos ayudar con el derecho en la carga y descarga de los recipientes.
- El paso de la cocina a sala en puertas de vaivén lo haremos por la derecha empujando la puerta el pie derecho procurando mantener el equilibrio y calculando el empuje y el retorno de la puerta.
- No servir platos o desbrazar las mesas con pesos excesivos, de cara al cliente dará una mala impresión.
- Además corremos riesgos de adoptar posturas que además de no ser decorosas, pueden acarrearlos trastornos importantes.
- Nuestra imagen es la que representa nuestra personalidad, nuestro carácter y nuestra disposición hacia el cliente.
- Nuestro rostro permanecerá tranquilo, con expresiones mesuradas y apacibles, mostrando en todo momento serenidad y disposición hacia las personas con las que debamos comunicarnos.
- A la hora de hablar, es recomendable pensar deprisa y hablar despacio, controlando en todo momento lo que queremos decir o expresar.
- Nos dirigiremos tratando a los clientes de **USTED**.



SERVICIO A LA FRANCESA

La elegancia y las características del servicio a la francesa ofrecen al cliente la posibilidad de servirse él mismo libremente.

- El camarero con ambas manos sostendrá la fuente o plató y, se inclinará ligeramente por la izquierda del cliente de tal manera que éste se sirva, con los cubiertos de servicio y en dirección de la persona a quien está sirviendo.
- Los manjares vienen racionados en fuentes desde la cocina.
- Este servicio ha quedado reducido a las grandes residencias y casas particulares.
- Sobre la mesa se habrá marcado previamente el plato principal y los cubiertos necesarios para el servicio.
- Este tipo de servicio tiene la ventaja de evitar desperdicios.
- Es incómodo y un poco lento, de ahí que casi no se utilice.

Las ventajas de este tipo de servicio son:

- El cliente se sirve la cantidad que desea.
- El cliente participa en el servicio

Inconvenientes:

- Los clientes pueden no respetar las raciones y estropear las decoraciones.
- Existe la posibilidad de manchar al cliente.
- Progresiva pérdida de temperatura. Conforme avanza el servicio los alimentos se irán enfriando.



SERVICIO A LA INGLESA

- El servicio a la inglesa resulta apropiado en banquetes y eventos en el que el colectivo de clientes va a comer un mismo menú, de tal manera que en la bandeja se dispongan numerosas raciones para extender el servicio a varios clientes.
- Es conveniente que las fuentes o plaqués, lleven las mismas raciones que comensales en mesa, de esta manera quedará toda la mesa servida y evitaremos hacer esperar a los comensales.
- Debe servirse por la izquierda del comensal; no obstante, en mesas donde nos impidan las circunstancias, espacios o elementos, entrar a servir por la izquierda, es lógica la excepción.



- Advertiremos al comensal para que esté atento en el momento de servirle, evitando de esta forma poner al cliente más cantidad de la que realmente le apetece, y de esta forma no habrá desperdicios.
- El servicio a la inglesa tiene muchas ventajas, es muy rápido y conviene, sobre todo, porque servimos de una vez a varios comensales.
- Este servicio exige de las habilidades del camarero en el manejo de pinzas.
- EL camarero es quién reparte el manjar y de esta forma la distribución del producto es más equitativa.

- La posición que adopte el camarero en el momento de servir no debe ser «exagerada», es decir, ni muy inclinado ni demasiado erguido.
- Tanto en el servicio a la francesa como a la inglesa el camarero antes de poner la fuente sobre su mano izquierda se colocará el lito doblado, evitando de esta forma quemaduras si la fuente viene muy caliente.
- El plaqué lo cogeremos de tal forma que la comida principal quede hacia el interior, al lado de nuestro cuerpo, y la guarnición hacia el exterior.
- A la hora de emplatar tener en cuenta que la comida principal de coloca en el plato en la parte inferior y la guarnición en la parte superior.



SERVICIO DIRECTO O EMPLATADO



- Es el más sencillo, los manjares vienen emplatados desde la cocina y el camarero sólo tiene que pasar el plato al cliente.
- Es el más recurrido en la restauración moderna, ya que el cocinero finaliza la presentación del plato en cocina y éste se transporta hasta el consumidor sin ningún tipo de manipulación, de manera íntegra.
- El plato lo colocará en la mesa, por la derecha del comensal, cuidando de que el anagrama, si lo tuviese, quede bien centrado frente al cliente.
- En los restaurantes de lujo, los platos calientes suelen ir cubiertos con campanas.
- Los platos se transportan en las manos (no mas de tres); también pueden transportarse en bandeja si su cantidad y la necesidad de servir rápidamente lo aconseja.
- Cuando se utilice la bandeja se depositará en el gueridón y desde este se servirán los platos a la mesa.
- Hay que procurar no introducir los dedos en el plato.

SERVICIO A LA RUSA

- En este tipo de servicio los alimentos que se vayan a servir, son preparados sobre el gueridón.
- Los cubiertos se sujetan con ambas manos. La cuchara en la mano derecha y el tenedor en la izquierda. No se utiliza la cuchara y el tenedor en la misma mano a modo de pinza.
- En el caso de flambeados o preparados similares, hay que mantener una cierta distancia de seguridad con los comensales.
- El ayudante trae de la cocina los platos y fuentes con manjares cubiertos con campanas.
- El jefe de rango emplatará, trinchará, etc., y el ayudante será quien sirva la mesa a los comensales, haciéndolo por la derecha.
- Cuando sea algún manjar especial, se presentará, previamente, a los comensales o bien al anfitrión para que dé su aprobación, haciendo ver de esta forma la labor de la cocina.
- Después se situará la fuente sobre el gueridón y se efectuaran las operaciones pertinentes.
- Los platos se emplatarán procurando mantener la decoración inicial de cocina.
- Si las guarniciones vienen aparte, se emplatarán también de esta forma o bien servir las a la inglesa.
- Terminado el emplatado se retirara el servicio usado al office.



UA 6. MARCADO DE MESA: CUBIERTOS APROPIADOS PARA CADA ALIMENTO.

MARCADO DE MESA

Es la tarea de colocar los cubiertos o elementos necesarios para que el cliente pueda comer los alimentos que ha solicitado.

Para llevar los cubiertos a la mesa se necesita una muletilla, que no es otra cosa que un plato con una servilleta doblada en forma de bolsillo, donde se transportan los cubiertos y que se coloca encima de un plato trinchero.

El plato con la muletilla se transporta con la mano izquierda y con la mano derecha se toman los cubiertos y se procede a colocarlos al cliente por la derecha de éste.

Normalmente los cubiertos se colocan perpendiculares al borde de la mesa, dejando un espacio central en el que se sitúa el plato.

Si el plato estuviera ya en la mesa antes del marcaje, los cubiertos se colocarán en su lugar sin pasarlos por encima de aquél. En primer lugar se marca el cubierto de la derecha y luego el de la izquierda.



Algunas de las ofertas gastronómicas pueden ser degustadas por los comensales cogiéndose con las manos, sin apoyo alguno de cubiertos. En estos casos, y cuando terminen la degustación, y retirado el postre o la comida consumida, se deberá acompañar el plato con:

- Un pequeño bol con agua caliente limón o hierba aromática encima de plato de postre y una servilleta limpia.
- Una pequeña toalla de tela enrollada, humedecida con agua caliente.
- Un sobre con una toallita humedecida en agua de colonia o similar.

BOL LAVADEDOS

Es un bol con agua templada y una rodaja de limón, se coloca a la derecha del comensal y es obligatorio ponerlo con:

- Almejas marineras
- Ostras
- Mariscos
- Caracoles
- Espárragos
- Alcachofas
- Cualquier tipo de ave.
- Y con cualquier otro alimento que se pueda utilizar las manos



Cuando se utiliza en el servicio de postres cambiamos el limón por pétalos de rosas.

PLATO DE DESPERDICIOS

Generalmente se coloca un plato de postre para dos personas. Este plato habrá que reemplazarlo por otro limpio, tan pronto como se vea lleno.

El plato de desperdicio se debe de poner para:

- Alcachofas.
- Almejas marineras.
- Sopa Boullabaise.
- Pescados enteros.
- Algunos tipos de ave.
- Mariscos y crustáceos en general.
- Y con cualquier otro alimento que genere desperdicios.



QUESO RALLADO

El queso rallado será obligatorio ofrecerlo o servirlo con:

- Sopa Minestrone
- Pastas en general
- Sopa de cebolla
- Risotto.



Para su servicio utilizaremos una quesera, o en su defecto un bol con queso rayado sobre plato de postre o consomé acompañado con cuchara de café con leche. Si el camarer@ realiza el servicio lo hará por la derecha del comensal, si no fuera así, se colocara sobre la mesa a la izquierda del cliente para que este se sirva.

MOSTAZA

La mostaza será servida con:

- Carnes rojas
- Hamburguesas
- Toda clase de salchichas
- Choucroute con guarnición

El frasco o frascos de mostaza lo colocamos sobre un plato de postre consomé con una servilleta pequeña, cuchara para mostaza (suele ser de madera) y en su defecto de un cuchillo de mantequilla, pondremos la misma cantidad de cucharas o cuchillos como tipos de mostaza se ofrezcan.



o

El servicio de la mostaza, si es el camarer@ quien la sirve, se debe hacer entrando por la derecha del cliente, y se servirá la mostaza sobre el plato, procurando no golpear el plato.

Por lo contrario si es el cliente quien desea servirse, se colocará la mostaza sobre la mesa, a la izquierda del cliente.

CUBIERTOS APROPIADOS PARA CADA ALIMENTO

SERVICIO DE ENTREMESSES

Caviar: Se presentan en tarrinas o recipientes de cristal sobre bol con hielo pilé, cucharilla de nácar, y cuchillo de postre. Se acompaña de tostas, limón y una guarnición de huevo duro, perejil, cebolla y pepinillos (todo ello muy picado).



Foie-gras: Cuchillo trinchero a la derecha y tenedor trinchero a la izquierda. Se acompaña con tostas.

Pescado ahumado: Pala y tenedor de pescado, tostas, molinillo de pimienta, limón y mantequilla. También lleva un picadillo de huevo duro, perejil, cebolla y pepinillo todo ello muy picado



Ostras: En plato especial de ostras, sobre hielo pile, tenedor de ostras a la derecha, pan integral, mantequilla, tabasco, molinillo de pimienta y limón. Bol – lavadados.

Espárragos: cuchillo y Pinzas de espárragos a la derecha y tenedor trinchero a la izquierda. Bol-lavadados.



Melón con jamón: Se marca con los cubiertos trincheros, tenedor a la izquierda y cuchillo a la derecha

Caracoles: En plato para caracoles, tenedor o pincho de caracoles a la derecha, pinzas de caracoles a la izquierda. Plato de desperdicios



SERVICIO DE ENSALADAS.

Cóctel de marisco: En copa de cóctel de marisco. Se sirve sobre plato y se marca con tenedor de pescado a la izquierda y cucharilla de café con leche a la derecha. Si se marca solamente con tenedor de pescado éste se pone a la derecha.

Si el cóctel se presentara en plato, se marcará tenedor de pescado a la izquierda y pala de pescado a la derecha.

Ensaladas en general: Cuchillo trincherero a la derecha y tenedor trincherero a la izquierda.



SERVICIO DE SOPAS, CREMAS Y CONSOMÉS

Las sopas y cremas en plato sopero se marcan con cuchara soper a la derecha. Se deberá conocer si también se incluye alguna guarnición que precise de tenedor y cuchillo. En estos casos, el marcaje a realizar será completo, es decir, cuchillo trinchante y cuchara soper a la derecha y tenedor trinchante a la izquierda del comensal.

Sopa castellana, sopa castellana: Se sirve en cuencos de barro y se marca con cuchara de madera, que una vez utilizada se rompe a la vista del cliente.

Sopa Bullabesa o Boullabaise: Al ser una sopa con pescado, se marca con cuchara soper y pala y tenedor de pescado. Tradicionalmente, el caldo y el pescado se sirven en platos separados. Se acompaña con pan perfumado al ajo.

El consomé: Se sirve en taza de consomé con su plato y se marca con cuchara de consomé.

SERVICIO DE HUEVOS

Tortillas: Como la francesa se marcan con tenedor trincherero a la derecha, las tortillas guarnecidas de formato redondo rellenas o sin rellenar se presentan en plato trincherero y se marcan con tenedor trincherero a la izquierda y cuchillo trincherero a la derecha.

Huevos revueltos: Se marca con tenedor trincherero a la derecha en el caso de que no lleve guarnición y con los cubiertos trincheros en el caso de que la lleve.

Huevos fritos: Pueden llevar guarnición y se marca con cubiertos trincheros.



Huevos cocotte: Cocinados sin cáscara, en tarrinas engrasadas y generalmente guarnecidas y se cocinan al baño maría tapados al horno durante unos tres minutos. Se marcan con cuchara de postre a la derecha.

Huevos duros: Se presentan cortados a la mitad y rellenos de una mezcla elaborada con yema y otros elementos, cubiertos con salsa y a veces gratinados. Se marcan con tenedor trincherero a la izquierda y cuchillo trincherero a la derecha

Huevos pasados por agua: Se presentan en hueveras sobre plato y blonda. Se puede acompañar de pan tostado y mantequilla. Se marca con cucharilla Moka a la derecha del comensal.

Huevos Mollets: Se marcan con tenedor trincherero a la derecha o tenedor trincherero a la izquierda y cuchillo trincherero a la derecha en el caso de que lleve guarnición.



Huevos escalfados o pochés: Se sirve con guarnición y se marca con cubiertos trincheros.

SERVICIO DE PASTAS

Canelones: Láminas hervidas que se rellenan con una farsa y se presentan gratinados. Se sirve en plato trincherero y se marcan con cuchillo y tenedor trincheros.

Lasaña: Láminas de pasta que hervidas se superponen varias capas en la fuente, poniendo entre ellas una farsa o relleno. Se marca con cuchillo y tenedor trincheros.



Pasta con forma de cordón o cinta: Se hierva y se acompaña de salsa (Spaghetti, tallarines..). Se marca con tenedor trincherero a la derecha y cuchara sopera a la izquierda.

Macarrones: Tubos de pasta que se preparan de igual forma que las cintas. Se marca con tenedor trincherero a la derecha.

Tortellini o ravioli: Pasta con un relleno, ya sea queso, picadillo de carne... Se marca con tenedor trincherero a la derecha (se puede marcar con cuchara si lleva salsa) .



Ñoquis o Gnocchi: Pasta que se elabora con puré de patatas, harina, mantequilla, leche y huevo, con la que se forman pequeñas bolas que se hierven en agua con sal y una vez escurridas se pueden cocinar de diversas maneras. Se hierven, se saltean con mantequilla y se ligan con crema, queso, se gratinan y se sirven. Se marca con tenedor trincherero a la derecha.

SERVICIO DE ARROCES

Arroz pilaff o pilaw: Se utiliza para guarniciones en forma de flanes. Dependiendo del plato principal al que acompaña, así será su marcaje. Se marca generalmente con tenedor trincherero y cuchillo

Arroz a la cubana: Se prepara con arroz pilaff, acompañado de una salsa de tomate, plátano y huevo frito. Se marca con tenedor y cuchillo trincherero



Paella: Si el arroz lleva caldo, se marca con cubiertos trincheros y cuchara sopera. Si es un arroz seco de verduras, mixta de carnes o mariscos, marcamos con tenedor trincherero a la izquierda y cuchillo trincherero a la derecha. Si es arroz con bogavante o similar se marca además de los cubiertos, con tenedor de marisco a la izquierda y la tenaza de marisco a la derecha. Plato de desperdicios y bol-lavados si fuera necesario.

SERVICIO DE POTAJES – GUISOS - ESTOFADOS Y VERDURAS

Potajes: Es un guisado a base de legumbre seca, generalmente garbanzos, hortaliza fresca, acelgas, repollo..., chorizo, morcilla y otros productos cárnicos. Se marca con cuchillo trincherero a la derecha y a la derecha de éste la cuchara sopera y con tenedor trincherero a la izquierda.

Guisos - Carne o pescado: Rehogada y cocida en su salsa generalmente con patatas, agua, vino, caldo u otro líquido al que se le añade ajo, cebolla y diversas especias. Se marca con cuchara sopera y cubiertos trincheros dependiendo de su guarnición.

Estofado: Estofar es una cocción lenta y sosegada. Todos los ingredientes se hacen juntos en su propio jugo. Son normalmente de carnes, sin apenas jugo y en un recipiente tapado herméticamente. Se marca con cubiertos trincheros.

Panaché de verduras: Es una combinación de verduras y se marca con tenedor trincherero y cuchillo trincherero y en general para todas las verduras.



Guiso de carne con patatas



Estofado de carne

SERVICIO DE PESCADOS Y MARISCOS

Por norma general, todos los pescados y marisco se marcaran con tenedor y pala de pescado, a excepción de alguna especie en especial como por ejemplo, el choco entre otros, que por su textura y resistencia al corte, habrá que marcar con cubierto trincherero

Angulas: Se sirven a la bilbaína (dientes de ajo y guindilla), en cazuela de barro tapadas, para mantener su temperatura. Se marca con tenedor de madera a la derecha del comensal que una vez ha acabado se rompe delante del cliente. También se elaboran con diferentes recetas o guarniciones, las cuales se marcaran según estén elaboradas.



Mariscos: Se marca con pala y tenedor de pescado y dependiendo de su dureza, se utilizarán el tenedor de marisco, la tenaza de marisco o tenedor de caracoles. En el caso de que se elaboren con salsa se marcará cuchara a la derecha, (almejas a la marinera, cazuela de mariscos...). plato de desperdicios, bol- lavadados.

Pescados: Si viene entero de cocina se puede realizar un desespinado a la vista del cliente, a no ser que el cliente desee hacerlo. Entonces se coloca un plato de desperdicios para que deposite los restos. Si el pescado va en rodajas se retira la espina central y la piel. Se marca con pala y tenedor de pescado.

SERVICIO DE CARNES Y DE AVES

Los filetes grandes o carnes fibrosas y carnes de caza se marcaran con cubiertos monteros o de carne, cuchillo y tenedor. Las carnes blancas como las de ave o cordero, cerdo o filetes no muy gruesos se marcan con cuchillo y tenedor trincherero

En el caso de las chuletilas de cordero y aves con hueso, se permite tomarla con los dedos, se dispondrá a la izquierda del comensal de un bol - lavadados.

Las aves, si vienen enteras y si es norma del establecimiento, se trocean a la vista del cliente. Del mismo modo se hará para otro tipo de carne si fuera necesario (pierna de cordero, carré de cordero, piezas de solomillo, etc.)



SERVICIO DE POSTRES

Frutas naturales: Se marca con cuchillo de postre a la derecha y tenedor de postre a la izquierda, servida la pieza en plato de postre. En el caso de las uvas y cerezas no es preciso su marcaje, aunque se colocará un bol con agua para limpieza y refrescado de estas frutas. Bol – lavadodos.

En el caso de frutas que necesite de la cuchara de postre como puede ser el caso kiwi o la chirimoya, marcaremos además el cuchillo y tenedor de postre.



Frutas en conserva: Marcaremos la mesa con tenedor de postre a la izquierda y cuchillo y cuchara de postre a la derecha. La macedonia se marcará con tenedor de postre a la izquierda y cuchara de postre a la derecha.

Helados: Se marca con cuchara de infusión cuando este se sirva en bol o copa colocado sobre plato de postre. Cuando el helado se sirva en plato se marcará con pala de helado y tenedor de postre.

Tartas: Se trocean en sectores triangulares, se presentan en platos de postre y se sirve con el vértice mirando hacia el comensal. Se marca con tenedor de postre a la izquierda y cuchara de postre a la derecha, si es una tarta blanda, o con el tenedor de postre a la izquierda y cuchillo de postre a la derecha si están elaboradas a partir de masa hojaldrada, pasta quebrada,.. Si llevan cremas, mermeladas, coulis, helados, salsa, se marcará además con cuchara de postre a la derecha.

Pudding o flan: Se sirve en plato de postre, marcando tenedor de postre a la izquierda del comensal y cuchara de postre a la derecha, si se sirve en bol se marca con cuchara de postre a la derecha.

Surtido de pastelería: Se sirve en plato de postre o de presentación, marcando tenedor de postre a la izquierda y cuchillo y cuchara de postre a la derecha. Se suele acompañar de salsas o mermeladas.



UA 7. NORMAS GENERALES, TÉCNICAS Y PROCESOS PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN MESA.

El servicio se inicia con la recepción del comensal cuando llega al restaurante. Siempre debe haber alguien listo para recibirlo, por norma general es el primer maître quien recibe a los clientes. En otras ocasiones será un recepcionista designado, y a continuación, el maître será quien acompaña al cliente hasta la mesa. Si no hay nadie designado, un camarero deberá siempre tomar esta iniciativa de inmediato, y seguidamente acompañar al cliente hasta la mesa.

Tendremos presente las mesas reservadas, esto es por si el cliente no tuviera reserva y a la hora de elegir la mesa en la que se habrá de sentar, si somos atentos y diligentes, podremos colocarlos en el lugar que necesitamos ocupar para mantener un orden.

Ya en la mesa, se ayuda a los clientes a quitar los abrigos o cualquier paquete que pudiesen portar para acomodarlos, siempre con delicadeza y solicitando su aprobación: se les aparta y acerca las sillas, dando prioridad a las mujeres sobre los hombres, y se les deja las cartas.

En todas las operaciones que se vayan a realizar siempre daremos prioridad a las mujeres, salvo a excepción de que haya niños, que serán los primeros en ser servidos, de esta forma dejaran comer tranquilamente a los mayores.

Mientras los clientes deciden que van a comer, se les puede hacer algún tipo de ofrecimiento de aperitivos (cerveza, cóctel, vermú...) de esta forma damos tiempo a la elección del cliente de los alimentos que va a degustar.

Una vez que se sirven las bebidas del aperitivo, junto con el aperitivo de cocina que habitualmente ofrece el local, se procederá a la toma de la comanda de los alimentos y, tras saberse qué van a comer, el sumiller, o el maître en su defecto, les preguntará si querrán vino, aconsejándoles si es preciso, y tomará la comanda de las bebidas.



Hay que dar prioridad a las bebidas, jamás se debe servir comida en la mesa si previamente no se sirvieron estas bebidas.

Los cubiertos para poder tomar los aperitivos suelen encontrarse en la mesa, marcados durante la mise en place, ya que se conoce previamente el aperitivo que se va a servir.

Terminado el aperitivo de la cocina, se le retirará todos los platos y cubiertos utilizados y se llevaran al office. Antes de volver a la sala, se recogerá el pan que estará dispuesto en paneras o por lo contrario se servirá con unas pinzas.

Si la clientela ha acabado con las bebidas del aperitivo, se les servirán las bebidas o los vinos que hayan pedido como acompañantes de la comida. Si han solicitado vino, se le suele presentar la botella al comensal que ha pedido el vino, abriéndola para que oxigenarla, mientras acaban con el resto de las demás bebidas.

Antes de servir el vino, se retirarán los vasos y copas que han sido usados y que se encuentran sobre la mesa. El agua y el vino suelen dejarse en una mesa auxiliar o gueridón próximo a la mesa, a fin de que el jefe de rango pueda servir a los comensales cuando sea preciso.



La operación siguiente consiste en marcar los distintos cubiertos a cada comensal con objeto de que se puedan tomar el primer plato solicitado. En este momento, se inicia el servicio de los platos pedidos por la clientela.

Los alimentos son traídos de la cocina por el ayudante de camarero, a fin de que el jefe de rango pueda servir los primeros platos, según el tipo de servicio (emplatado, inglesa, de gueridón y francesa) y del restaurante.

Cuando el plato se disponga en el centro de mesa para compartir, si la comida caliente se marcará la mesa con platos calientes y si es fría, como ensaladas, patés, etc, con platos fríos.

Estando atentos por si es preciso, más agua, vino, pan o cualquier cosa que pudiesen requerir. Cuando observemos que están acabando con los primeros platos, se pedirán a cocina los segundos platos para que los monten.

Terminados los primeros platos, desbarasaremos la mesa, y será el ayudante quien los llevará al office. El jefe de rango marcará los cubiertos de nuevo, antes de servir los siguientes platos. Estas operaciones serán repetidas hasta que finalicen los platos que se hayan pedido por parte de los comensales.

El jefe de rango estará siempre pendiente de la mesa, será quien desbarase, marque y sirva la comida y la bebida. El ayudante será el encargado de llevar y traer los alimentos y bebida necesaria.

Cuando se desbarase el último plato, se retira el pan y su correspondiente platillo, y el petit menage. Con ayuda de un recogemigas se limpiará la mesa. Si no tenemos recogemigas, con unas pinzas sujetaremos una servilleta doblada y limpiaremos la mesa.

Una vez limpia la mesa, se entrega la carta de postres, realizando la comanda de estos. Preparados los cubiertos para los postres, estos últimos son servidos como el resto de platos.

Acabado el postre, se les pregunta a los comensales si desean tomar café, infusión o digestivo. En caso de que alguno quisiese degustar algo más, se le toma la comanda, y se le sirve. Es muy usual, tener la cortesía de acompañar al café con algún tipo de pastas (denominados mignardises o petits fours)

Antes de servir el café preguntaremos al comensal si desea que le retiremos el vino, hay clientes que después del café siguen tomándolo, en todo caso se retirara cuando pida otra bebida distinta al vino. Las copas de agua serán las últimas en ser retiradas de la mesa, aunque se encuentren vacías, y los clientes hayan ya finalizado con la comida.

No olvides que, hasta el momento en el que los comensales soliciten la cuenta, se les dejará para que disfruten de la sobremesa, sin descuidar su atención por si precisaran cualquier otra cosa.

Muy importante no hacer esperar al cliente cuando este pida la cuenta, ya que podrá desesperarse y causaría una mala impresión sobre el establecimiento y dejaría en mal lugar todo el trabajo realizado.

Con la misma atención que recibimos siempre al cliente, así debemos despedirlo, invitándolo a volver a visitarnos con una sonrisa agradable y una mirada sincera que mantenga el contacto visual por unos momentos.

Dependiendo de las normas de protocolo o costumbres, se puede ofrecer un estrechón de manos e incluso un beso de despedida.

De esta forma podemos garantizar un estándar en los procesos para el servicio en restaurantes sin olvidar que una vez se marche el cliente, dan comienzo las operaciones del postservicio en las que habría que mencionar la limpieza del entorno de trabajo (comedor o bar), la limpieza del mobiliario



Consejos para llevar a cabo para el correcto desarrollo del servicio de alimentos son:

- A la hora de hablar, es recomendable pensar deprisa y hablar despacio, controlando en todo momento lo que queremos decir o expresar.
- Nuestro rostro permanecerá tranquilo, con expresiones mesuradas y apacibles, mostrando en todo momento serenidad y disposición hacia las personas con las que debemos comunicarnos.
- Nos dirigiremos tratando a los clientes de USTED.
- Debemos procurar repartir los pesos en ambas manos.
- Si el menaje tiene anagrama, éste debe orientarse al cliente.
- El brazo izquierdo es el que soporta el mayor peso, para podernos ayudar con el derecho en la carga y descarga de los recipientes.
- No pegar los platos al cuerpo.
- Transportar el material durante el servicio, en bandejas debidamente vestidas o en muletilas
- Tener en cuenta las capacidades físicas y no hacer alardes de fuerza innecesarios.
- Servir platos o desbrazar las mesas con pesos excesivos, de cara al cliente dará una mala impresión.
- Además corremos riesgos de adoptar posturas que además de no ser decorosas, pueden acarrearlos trastornos importantes.
- Procurar mantener el cuerpo erguido mientras se realiza el trayecto.
- Evitar ruidos producidos por el trasiego en lo posible, tanto en sala como en barra.
- El servicio de pan se hará por la izquierda del comensal.
- El servicio de emplatado se realiza por la derecha del comensal.
- Las salsas se sirven por la izquierda del comensal.
- Se tendrá cuidado para no hacer ruido con el material.
- Nunca se introducirán los dedos en la cristalería.
- No utilizar las mesas destinadas a los clientes para colocar material sucio.
- Evitar hacer corros entre camarer@s y subir el tono de voz en la sala.
- La temperatura de los platos serán acorde con la elaboración. Así tendremos platos calientes en elaboraciones calientes y platos fríos en elaboraciones frías.
- Se debe conocer la composición de la oferta del restaurante.
- Para el transporte de cubiertos siempre se utilizará la muletila.
- Cuando un cubierto o servilleta se cae al suelo, se trae y se coloca uno limpio antes de retirar el sucio
- Nunca se discute con el cliente.
- Se pueden hacer las tareas con celeridad, pero nunca corriendo.
- No intervenir en conversaciones de los clientes.
- Se desbarasa por el lado derecho del cliente, excepto el pan, que se desbarasa por la izquierda.
- Se empieza a desbarasar cuando hayan terminado todos los clientes de la mesa.
- No se debe demorar el servicio entre plato y plato.
- Se pasa el recogemigas antes del servicio de postre.



Nuestra imagen es la que representa nuestra personalidad, nuestro carácter y nuestra disposición hacia el cliente.



Consejos para llevar a cabo para el correcto servicio de bebidas:

- Las bebidas siempre deberán preceder a los manjares.
- Se utilizarán las copas o vasos adecuados para cada bebida.
- El descorche de bebidas embotelladas se hará delante del cliente.
- Las bebidas se sirven por la derecha del comensal.
- Todo el servicio de bebidas se retira por la derecha del comensal.
- Las copas se toman por el pie o tallo, nunca se tocarán los bordes.
- Si el restaurante cuenta con un sumiller, será siempre éste el encargado de servir el vino.
- La decantación y oxigenación del vino se hará delante del cliente, dándole a catar el vino para que de su aprobación.
- Las copas se transportan en una bandeja
- Una vez servidas, las botellas no se dejan en la mesa sino en el gueridón, y a la vista del cliente. Estaremos pendientes para rellenar las copas.
- Cuando los clientes hayan terminado el postre, se les traerá el café o té si lo han pedido.
- Si hubiera vino en las copas aunque hayan pedido los clientes café no se les retiraran dichas copas
- Se retirarán las copas de vino cuando el cliente pida algún licor.
- La copa de agua se queda hasta el final y se retirará cuando el cliente se haya marchado de la mesa.



UA.8 NORMAS GENERALES PARA EL DESBARASADO DE MESAS

DESBARASADO

Es el conjunto de operaciones que se realizan para la retirada de cubertería, vajilla y menaje utilizados por los comensales y cuya retirada se requiere para la continuación del servicio.

- Desbarasado de aperitivos o entrantes.
- Desbarasado del primer plato.
- Desbarasado del segundo plato.
- Desbarasado del postre.

Durante el servicio, es misión del jefe de rango o del camarero retirar todos los platos, cubiertos, etc. que el cliente va utilizando.

El ayudante también colabora en este trabajo de equipo, tan necesario en el restaurante.

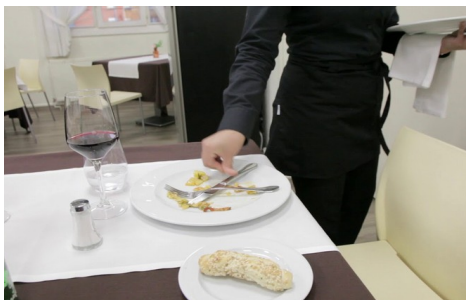


ALGUNAS OBSERVACIONES SOBRE EL DESBARASADO

Tanto al servir como al desbarasar, se realizará empezando por las señoras de mayor a menor edad y después por los caballeros, de igual forma.

Antes de desbarasar el plato, se tendrá en cuenta el tiempo de preparación del siguiente, para no hacer esperar al cliente entre el servicio de ambos.

La indicación de que el cliente ha terminado su plato es, colocar los cubiertos utilizados juntos y apuntando al centro de la mesa, aún sino hace esta operación se le preguntará si ha terminado.



Los platos deben retirarse por la derecha, sin dar impresión de prisas y sin apilarlos y se llevan al office.

Mientras se desbarasa no se pueden apoyar, de ningún modo, los platos contra el cuerpo.

No sólo se retiran los cubiertos usados por el cliente, sino también los marcados para ese plato y no usados.

Se debe procurar que no entre más de un camarero a la vez a limpiar una mesa, salvo que sea una mesa por su tamaño servida por varios camareros.

Se procederá al desbarasado de cada plato siempre y cuando todos los comensales hayan terminado, el último suele ser el anfitrión.

Nunca se retirarán las copas introduciendo los dedos en ellas, usar siempre una bandeja.

Hay que evitar en todo momento hacer ruidos al desbarasar, pues es muy molesto para los clientes.

El plato base o imperial se quedara en la mesa hasta el postre inclusive.

Antes de llegar al postre y una vez despejada la mesa, se limpiará ésta de posibles restos de comida o migas y se retirará el petite menage.



Una vez servido el postre y habiendo terminado los comensales, se les ofrecerá el servicio de café, que se puede servir acompañando al postre .

Si no es así se retiran platos de postre y se sirve el café o infusión. Una vez que los comensales hayan tomado el café o infusión , procederemos al retirado de los servicios con ayuda de la bandeja si fuera necesario.

Llegados a este punto del servicio, quedarán en las mesas las copas de agua y de vino, si el cliente aún está bebiendo, además de los elementos decorativos si los hubiere.

Una vez se han marchado los clientes, se desbarasa totalmente la mesa, comenzando por el servicio de café y terminando con la cristalería.



UA.9 SERVICIO DE GUARNICIONES, SALSAS Y MOSTAZAS. GUARNICIONES

GUARNICIONES

La guarnición o acompañamiento de un plato es una preparación culinaria que se presenta junto a la preparación principal en una comida para hacerla más atractiva.

En el caso de la carne puede incluir como guarnición vegetales (lechuga, zanahorias, guisantes), pan, patatas, arroz e incluso pasta.

La guarnición puede también dar sabor añadido o aportar un contraste, aunque ese no sea su propósito principal, al contrario de lo que sucede con los condimentos, cuya misión primordial es añadir un sabor peculiar al alimento principal.

También pueden dar un contraste del color, por ejemplo, cuando el perejil o las cebolletas se esparcen sobre las patatas.

La guarnición puede llegar a identificarse tan profundamente con un plato específico, que el alimento puede parecer incompleto sin él.

Algunas guarniciones muy comunes en platos son:

- Patatas fritas
- Patatas horneadas
- Puré de patatas
- Vegetales cocinados (cebolla confitada, zanahorias fritas, guisantes)
- Vegetales crudos (lechuga, tomate, zanahoria rallada)
- Pasta, arroz.

La guarnición debe presentar las siguientes características:

- Armonía de colores, para resaltarla y darle vida al plato.
- Una decoración refinada y elegante.
- Las guarnición acompaña al género, nunca al revés o en igual medida.
- El elemento de guarnición debe tener un sabor delicado; en ningún caso más fuerte de gusto que el del plato mismo.
- Las guarniciones se sirve al lado del plato, pero nunca sobre el manjar al que acompaña.
- Pueden también servirse aparte, en una fuente, plato o bol, con un cubierto de servicio, a fin de que cada comensal pueda servirse la ración que desee.



LAS SALSAS

Las salsas se sirven acompañando al alimento principal para el que sean indicadas. Bien sobre el alimento en el que se ha elaborado dicha salsa, o separada del alimento cuando vaya de acompañamiento y en un recipiente aparte, denominado salsera, que se retirará cuando se quite el plato de la mesa.

El camarer@ no debe salsear por encima del elemento principal del plato, cuando la salsa sea diferente del jugo de cocción que acompaña al manjar en la fuente en que se presenta o en su defecto preguntar al cliente.

Se limpiará bien antes de llevarla a la mesa. En caso de que al preparar la salsa se hubieran formado grumos, se pasará por un tamiz para eliminarlos antes de colocarla en la salsera.

Una vez el cliente tiene delante el plato que ha solicitado, el ayudante servirá las guarniciones y las salsas, si las lleva. Si se sacan ambas al mismo tiempo las salsas y guarniciones, se pondrán a la derecha y en la parte superior del plato la salsa y las guarniciones a la izquierda y abajo del plato.

MOSTAZA

Las mostazas se sirven en el envase en el que vienen de fábrica o en una salsera, provista de una pequeña cucharita para facilitar el servicio. Hemos de asegurarnos de que ese recipiente está lleno, limpio y repasado.

Antes de servir la mostaza, se solicitará permiso al comensal, y con la mano izquierda se cogerá el mostacero, que habrá sido colocado encima de un plato sobre el cual se habrá puesto una servilleta doblada.

El camarero, entrando por la izquierda del cliente, tomará una porción de la salsa con una espátula especial o una cucharilla y la colocará en el borde del plato, a la derecha.

Si el cliente desea que se deje en la mesa, se dejará a la izquierda del plato del cliente.

Los antiguos egipcios y griegos la usaban en su mesa con frecuencia. Más tarde, comenzó a cultivarse en toda Europa una variedad denominada mostaza negra. Sin embargo, su cultivo disminuyó porque sólo podía cosecharse a mano.



TIPOS DE MOSTAZA

- **Mostaza de Dijon:** procedente de Francia, es más amarillenta que cualquier otra variedad y de sabor muy fuerte. Es el primer tipo de mostaza que se preparó tal como se consume en la actualidad, en forma de pasta.
- **Mostaza Bordelesa:** tiene un color más oscuro que el resto y un sabor más suave.
- **Mostaza inglesa:** el sabor es más fuerte y de un color más oscuro. Se compone de granos de mostaza negros y blancos molidos con una pizca de cúrcuma. Se utiliza como acompañamiento de carnes asadas, como el roast beef, o para la elaboración de carnes en salsas. También se suele consumir, con un toque picante, con pescados ahumados.
- **Mostaza alemana:** suele ser granulosa y de fuerte sabor y se utiliza como acompañamiento de las distintas variedades de salchichas típicas de este país.



1: Semillas para elaborar mostaza. 2: Polvo de mostaza blanca. 3: Mostaza coloreada con cúrcuma. 4: Mostaza dulce al estilo de Baviera. 5: Mostaza tipo Dijon. 6: Mostaza al estilo francés mezclada con mostaza oscura

2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURACIÓN

UA 1. LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO -ACOGIDA Y DESPEDIDA DEL CLIENTE

LA ACOGIDA

La acogida es el momento para demostrar nuestra personalidad, nuestra vocación de servicio, la imagen que nuestro lugar de trabajo, y nosotros mismos proyectamos.

La acogida es el momento clave para enfrentarnos a la capacidad de adaptarnos a nuestros invitados.

El cliente es recibido por el responsable de la sala deseándole los buenos días/tardes/noches y se le pregunta si tiene reserva, esto conlleva rapidez en la localización de la reserva y la verificación de datos.

Durante la acogida interpretamos los signos que nos indican quién es el anfitrión, quienes son sus invitados, cual es su estado de ánimo, que trato debemos de ofrecerles, que imagen tienen de nuestros servicios.

La acogida nos comunica, a través de aspectos sonoros y de imagen, como son nuestros invitados, sus esperanzas, sus necesidades.



La persona encargada de la acogida o en su defecto el responsable o camarero a cargo averigua las preferencias del cliente en cuanto a la ubicación de la mesa, (cerca de las ventanas, espacio más o menos íntimo, ...) preferencias que son satisfechas siempre que la disponibilidad de las mismas lo permita.

Se acompañará al cliente hasta la mesa, lo acomoda (facilitando el acceso, apartando sillas, haciéndose cargo de los problemas con enseres, vestuario o sillas especiales).

En caso de clientes sin reserva y no hay ninguna mesa disponible en esos momentos se le propondrá un tiempo real de espera, y se le indicará donde se encuentra la zona de espera en la que pueden ir tomando alguna consumición mientras esperan.

En el momento en el que la disponibilidad de mesas del establecimiento así lo permita, se invitará al cliente a ocupar la mesa que haya sido dispuesta.

En caso de no disponibilidad se ofrecerán alternativas facilitando el traslado (llamar a taxi, etc.).

DESPEDIDA DEL CLIENTE

Una vez realizado el servicio y tras haber entregado y cobrado la factura:

- Ayudamos a levantarse los comensales de la mesa, retirando las sillas, se ayudará a los clientes a ponerse los abrigos y se les entregaran los paquetes o demás enseres que dejaron a la llegada.
- La persona encargada de sala dará de nuevo las gracias, procurando que los clientes se vayan satisfechos hasta el último momento del servicio que se les ha ofrecido.
- Recordarle a nuestro invitado que ha sido un placer atenderle.
- Se verificara la satisfacción verbalmente y nos despedimos del cliente, invitándole a volver.

FACTURACIÓN Y CIERRE DE LA ACTIVIDAD EN RESTAURANTE. (UF0260)

MF1052_2

Nivel de cualificación profesional: 2

UNIDAD FORMATIVA 3

Código: UF0260

IMPORTANCIA DE LA FACTURACIÓN

La facturación en un bar-restaurant es otro servicio más que se le ofrece al cliente y como tal debe realizarse de la mejor manera.

Se puede realizar por diferentes medios, siendo hoy día los TPV los medios informáticos más utilizados debido a su precisión. Sin embargo, aún hoy día, algunos establecimientos siguen utilizando la factura a bolígrafo y papel.

La facturación a través del TPV no solo agiliza la emisión de la propia factura, sino que gracias a ella se puede llevar un mayor control de consumos internos, externos, invitaciones, nº de cubiertos en un mes, etc.

El cliente suele pedir la cuenta o factura cuando quiere marcharse del establecimiento, por lo que el tiempo de respuesta de los camareros debe ser muy rápido.



Es muy importante que el cliente no permanezca mucho tiempo esperando una cuenta, puesto que puede estropear un buen servicio. En el caso de que se retrase, se le informará al cliente y se le intentará entretener mientras la cuenta llega.

EQUIPOS BÁSICOS Y OTROS MEDIOS PARA LA FACTURACIÓN

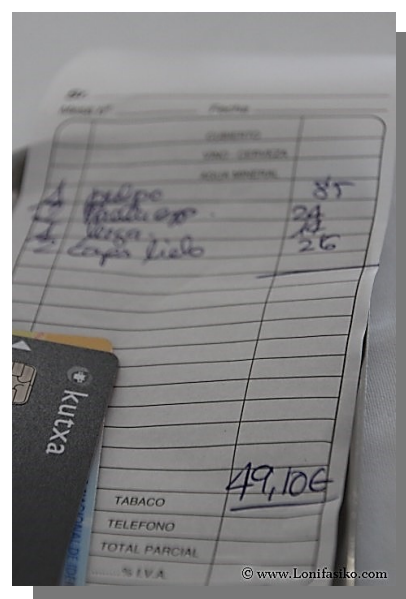
POR ESCRITO

Aún hoy quedan negocios que entregan las cuentas escritas en un papel o que incluso no las entregan, diciendo el importe a cobrar.

Si la primera debe obviarse por anticuada, la segunda no debe realizarse puesto que el cliente puede sentirlo como un síntoma de mal servicio.

En el caso de que el cliente solicite una factura y no se cuente con un sistema electrónico adecuado, muchos establecimientos entregan a sus clientes una factura escrita a mano en un talonario de facturas con el sello del establecimiento y los datos ofrecidos por el cliente.

Sin embargo, se puede ofrecer la posibilidad de entregar la factura por correo electrónico y así poder informatizarla con posterioridad.



CAJA REGISTRADORA

Es un aparato eléctrico con la que se puede calcular a modo de calculadora con impresora, el precio de los productos consumidos.

Todas se componen de:

- Un cajón donde guardar el dinero y que solo se abre al realizar una venta o abriéndola con la llave, con un sonido, a modo de timbre, muy característico que indica que se está utilizando.
- Teclado numérico e incluso programable con los precios de los productos más consumidos para agilizar así la emisión del ticket.
- Rollo de papel integrado en impresora para poder emitir los ticket



TPV

El TPV o terminal punto de venta viene del inglés “POS” que significa “Point of sale terminal” que es la traducción que se le da en español.

El TPV suele estar integrado a un ordenador y es una herramienta con la que cuentan la mayoría de los establecimientos debido a sus eficientes prestaciones.

Su función principal además de ser como una caja registradora, es la de gestionar y realizar operaciones en el proceso de compra y venta

Se distinguen dos partes en un TPV:

Software: que integra el sistema operativo y el programa de gestión utilizado

Hardware: que son los dispositivos físicos.



SOFTWARE PUEDEN SER DE TRES TIPOS:

A medida del negocio. Contienen software específico para una única empresa. Suelen ser mucho más caros y las modificaciones o actualizaciones van siempre ligadas a la disponibilidad de la empresa que desarrolla ese software

Comerciales: Dentro de este grupo pueden estar predefinidos para tiendas de ropa, hostelería, ferretería, farmacia, videoclubes o TPV de carácter general. Suelen estar diseñados para un establecimiento tipo del sector al que va dirigido.

Específicos: se desarrolla un software específico para un tipo de negocio en concreto, como puede ser una cadena hotelera. Pueden estar integrados en la memoria de un ordenador o simplemente funcionar como un programa instalado en la memoria del terminal.



HARDWARE SON LOS DISPOSITIVOS FÍSICOS QUE PUEDEN SER DE DOS TIPOS:

Modulares: los que están divididos en diferentes partes; es un ordenador con un programa de gestión, una pantalla, una impresora y un lector de tarjetas de crédito que no están integrados dentro de ningún equipo, sino que son unidades independientes.

Compacto: al contrario que lo anteriores, son equipos con todos los componentes integrados, es decir, cajón, teclado impresora y pantalla (suelen ser incluso táctiles).

LOS COMPONENTES DE UN TPV SON:

Pantalla: que puede ser la de un ordenador normal aunque suelen ser táctiles, agilizando así las tareas propias en su utilización. En las pantallas y dependiendo del programa utilizado, aparecerán los diferentes grupos de comidas y bebidas del bar-cafetería y las más usuales deben estar más accesibles para poder agilizar más el servicio.

Teclado: que puede ser igual al de un PC o más reducido; todo dependerá del uso que se le aplique.

Impresora con rollo de papel: para poder emitir los *tickets* o facturas.

Cajón de monedas y billetes.



SISTEMAS DE COBROS

El proceso de cobro comienza con la petición, por parte del cliente, de la cuenta o factura, que será abonada en el momento con dinero en efectivo (al contado) o puede cobrarse a crédito.

El cliente hace efectivo el pago de la factura abonándola en metálico, divisas, tarjeta de crédito o cualquier otro medio de pago aceptado por el establecimiento (solicitar amablemente D.N.I. o documento que le identifique)

COBRO AL CONTADO

En lo que respecta al cobro al contado en efectivo, Es uno de los sistemas más utilizados.

Es necesario tener precaución, sobre todo en el momento de facturar grandes servicios con un total importante en los que se paga con efectivo. Contar el importe delante del cliente.

Para apoyar al cajero facturador con el control de billetes están los diferentes sistemas de detección de billetes falsos.

La ventaja principal es que se cobra al instante y se cuenta con efectivo líquido para afrontar los pagos necesarios.

Una vez que el cliente efectúa el pago al contado, se le entrega el original de la factura como justificante de dicho pago.



CRÉDITO

El cliente no abona la factura, sino que simplemente la firma. El crédito se produce básicamente en tres situaciones:

Cuando el cliente tiene crédito personal en el establecimiento, ya sea a nivel particular o bien a nivel de empresa

Cuando el cliente acude al establecimiento con un bono de agencia de viajes, que cubre el pago de la factura y los servicios consumidos.

Cuando se trata de un establecimiento hotelero y el cliente permanece alojado en el mismo. En este caso, la factura del restaurante o bar una vez firmada, debe pasarse al departamento de facturación del hotel para que sea anotada en la factura general del cliente, que será pagada cuando abandone el hotel.

En cualquier caso el original de la factura no se le entrega al cliente, ya que sirve como justificante para el cobro de los servicios prestados.

TARJETAS BANCARIAS

Es el método de pago más usado en los restaurantes y negocios de hostelería. Suele existir un contrato de colaboración entre los negocios y las entidades bancarias, lo cual facilita el uso, por parte de la clientela, de las tarjetas de crédito o débito.

Es imprescindible colocar en un lugar visible, normalmente en la puerta de entrada, las tarjetas de crédito que se acepten para información del cliente. De esta manera, se evitan posibles reclamaciones y quejas por no contar con datáfono.

Cada vez son más las personas que prescinden de llevar dinero en metálico por las tarjetas de crédito que cuentan entre otras con las siguientes ventajas:



- Evita los problemas que se puedan tener con el manejo del dinero en efectivo. En ocasiones tanto el cliente como el empleado pueden confundirse al sumar y puede dar problemas de descuadres de caja, etc., o el riesgo de perderlo.
- Agiliza el pago y se evita así el no contar con el dinero suficiente para pagar por parte del cliente.
- Facilidad para pagar.
- Ocupa poco espacio.
- Algunas disponen de crédito para pagar a plazos sin intereses.

Existe una amplia gama de tarjetas de crédito, pero las más usuales son:

Visa, Visa Plata, Visa Oro, Visa Platinum. La categoría de estas tarjetas está de menor a mayor y depende del crédito que la entidad bancaria conceda a su clientela.

MasterCard. - 4B. - American Express. - Tarjeta 6000. – Maestro, etc.

SISTEMAS DE COBRO – VENTAJAS E INCONVENIENTES

- Las ventajas para los negocios se benefician entre otros de:
- Disminución del riesgo de robos, tanto por personas ajenas al establecimiento como por los propios empleados.
- Menor pérdida de tiempo, puesto que se evitan las visitas a los bancos para realizar ingresos.
- Facilidad para que los clientes realicen el pago incluso no llevando dinero encima.

Sin embargo, el uso de las tarjetas también tiene una serie de inconvenientes estos son los siguientes:

- Pueden dar error debido a problemas con la banda magnética, cobertura de línea o por no tener ingresos suficientes, con el consiguiente malestar que esto puede provocar.
- El cliente puede olvidar el número PIN o secreto.
- Si se gasta todo, se puede pagar a crédito, pero con altos tipos de interés.
- Hay un menor control del gasto, a diferencia que con el uso de efectivo, donde el control de gasto es mucho mayor.



LA CONFECCIÓN DE LA FACTURA O TICKET Y MEDIOS DE APOYO

La factura es un documento que se entrega a los clientes como justificante del pago de uno o varios productos consumidos. Será entregada cuando el cliente la pida.

No solo es justificante de pago, sino que también es justificante fiscal, ya que es el único modo de poder realizar la deducción del IVA con posterioridad.

La factura se confecciona por el cajero - facturista, camarero o encargado de un establecimiento en base a una comanda donde se habrán especificado los servicios consumidos por el cliente.

Los tpv suelen ofrecer facturas detalladas a la clientela, sin embargo, será el mismo cliente quien avise cuando necesite una factura especial.

En la factura deberán ir los siguientes datos:

Datos fiscales del establecimiento: nombre comercial, dirección, teléfono, Código de Identificación Fiscal (CIF) y categoría del establecimiento.

Datos fiscales del cliente: nombre de la empresa a facturar con la dirección y el CIF.

Descripción de los servicios: número de mesa, número de personas, fecha, cantidades y productos consumidos por el cliente, precio de cada producto y precio final.

IVA: que debe aparecer desglosado en las facturas. En restauración se aplica el 10% desde el día 1 de Septiembre de 2012.

Total de la factura: que es la suma de todos los productos más el 10% de IVA.

APERTURA – CONSULTA Y CIERRE DE CAJA

APERTURA DE CAJA

Al realizar la apertura de caja, debe realizarse el arqueo de caja, que consiste en contabilizar tanto los billetes como las monedas para así saber el dinero existente. Se realiza al principio del servicio y al final, y puede hacerse con un cambio de cajero o facturista

CONSULTA DE CAJA

Los sistemas TPV o la caja registradora tienen una función, normalmente representada con una X, para solicitar una consulta de caja de las ventas realizadas hasta el momento del día en que se realice.

Cuando se imprime la consulta de caja, aparece un *ticket* con los siguientes datos:

1. Nombre de la empresa.
2. TPV de bar, restaurante, *room service*, etc.
3. Fecha de la consulta de caja.
4. Hora de la consulta de caja.
5. Diferentes apartados de cobros



CIERRE DE CAJA

Al finalizar la jornada de trabajo se debe realizar el cierre de la caja del bar cafetería, que consiste en realizar una consulta de caja que se obtienen mediante la *llave* u *opción Z*, para ver la cantidad recaudada y contar el dinero del cajón.

Se deben comparar dos cantidades; por un lado el dinero que había al iniciar la caja y por otro el recaudado. La resta de ambos será el dinero facturado en el día que debe coincidir con el del *ticket* de consulta de caja.

Una vez supervisado todo esto, se procederá al cierre de caja, generando una factura general con todo el dinero recaudado.

PROBLEMAS QUE PUEDEN SURGIR. MEDIDAS A TOMAR

Si se produjese alguna diferencia con el arqueo inicial, se deberán buscar las causas, analizando cada una de las facturas emitidas.

Para evitar problemas, lo más apropiado es que solo una persona se dedique al cobro de las facturas.

Existen establecimientos que optan porque cada camarer@ lleve el control de sus mesas y de las cuentas, sobre todo cuando en su mayoría se realizan en efectivo. Así, cada cual es responsable del dinero recaudado.

El quebranto de moneda, es un complemento salarial abonado por la empresa al trabajador para compensarle los posibles riesgos y pérdidas que pueda experimentar por realizar operaciones con dinero. Este complemento salarial cotiza a la Seguridad Social.

BIBLIOGRAFÍA

ARMENDÁRIZ Sanz, J. L.: Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos. Madrid: Learning Paraninfo, 2008.

BACHS Grimal, J. y VIVES Serra, R.: Servicio de atención al cliente en restauración. Madrid: Síntesis, 1999.

DE JUANA Setien, M. y ESPANTALEÓN Galán, R.: El restaurante. Manual profesional. Madrid. Ediciones Norma-Capitel, 2002.

FELIPE Gallego, J.: Manual práctico de restaurante. Madrid: Paraninfo S.A., 1991.

FELIPE Gallego, J. y PEYROLÓN Melendo, J.: Diccionario de hostelería. Hostelería y turismo. Restaurante y gastronomía. Cafetería y bar. Madrid: Thomson Paraninfo, 2004.

GARCÍA Bermejo, Á., AGUILAR Cardo, J. y THOMAS Curras, H.: Ofertas Gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento. Madrid: McGraw-Hill, 1998.

GARCÍA Ortiz, F., GARCÍA Ortiz, P. P. y GIL Muela, M.: Técnicas de servicio y atención al cliente (2ª edición). Madrid: Thomson Paraninfo, 2007.

GARCÍA Ortiz, F., GIL Muela, M. y GARCÍA Ortiz, P. P.: Técnicas de servicio y atención al cliente. Madrid: Thomson Paraninfo, 2000.

Asociación de Barmen Española: *Manual de coctelería*. A.B.E. Madrid: Talleres de oyauri, 1978.

CERRA J.: *Organización y gestión de la restauración*. Madrid: Interamericana, 1995.

DELGADO, C.: *El libro del café*. Madrid: Alianza, 1997.

FELIPE Gallego, J.: *Manual práctico de bar*. Madrid: Paraninfo, 2006.

HOYLE, D.: *Manual de sistemas de calidad*. ISO 9000. Madrid: Paraninfo, 1995.

LICHINE, A.: *Enciclopedia de vinos y alcoholes de todos los países*. Barcelona: Omega, 1987.

LÓPEZ Collado, A.: *La gobernanta. Manual de hostelería*. Madrid: Paraninfo S. L., 1990.

MESTRES Soler, J. R.: *Técnicas de gestión y dirección hotelera*. Barcelona: Gestión 2000 S. A., 1995.

PEREZ Pascual, J. M.: *Técnicas de calidad de servicios, cuadernos prácticos*. [s. l.]: Hotel S. L., 1990.

PALOMO Martínez. M.: *Técnicas de comunicación en restauración*. Paraninfo, 2011